

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Studi Literatur.....	5
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 <i>Website</i> .....	9
2.2.2 <i>Website</i> Balitower.....	9
2.2.3 <i>Webqual 4.0</i> .....	9
2.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	11
2.2.5 <i>Mixed Method</i> .....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Alur Penelitian.....	14
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.3 Metode Penelitian.....	19
3.3.1 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.3.2 Metode Analisis Data .....	22
a. Uji Validitas .....	22
b. Uji Reliabilitas .....	23
c. Mixed Method.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Variabel Kuesioner .....	25
4.2 Uji Validitas.....	26

4.3	Uji Reliabilitas.....	33
4.3.1	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kinerja ( <i>Performance/Persepsi</i> ) .....	34
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kepentingan ( <i>Importance/Harapan</i> ). 34	
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kinerja ( <i>Performance/Persepsi</i> ) .....	35
4.3.4	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kepentingan ( <i>Importance/Harapan</i> ). 35	
4.4	Webqual 4.0.....	36
4.4.1	<i>Website</i> Sebelum Redesain.....	36
4.4.2	<i>Website</i> Setelah Redesain.....	38
4.5	Gap (Kesenjangan) .....	39
4.5.1	Nilai Gap Pada Kondisi <i>Website</i> Sebelum Redesain.....	39
4.5.2	Nilai Gap Pada Kondisi <i>Website</i> Setelah Redesain.....	41
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	42
4.6.1	Diagram IPA Sebelum Redesain .....	43
4.6.2	Diagram IPA Sesudah Redesain.....	44
4.7	Hasil Wawancara .....	45
4.7.1	Wawancara Kondisi <i>Website</i> Sebelum Redesain .....	45
4.7.2	Wawancara Kondisi <i>Website</i> Setelah Redesain .....	46
4.8	Rekomendasi Perbaikan .....	48
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran .....	52
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>
Lampiran 1	Pertanyaan Singkat.....	54
Lampiran 2	Tampilan Website .....	56
Lampiran 3	Lembar Wawancara .....	58
Lampiran 4	Pernyataan Dari Tempat Studi Kasus .....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>