

## DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Studi Pustaka.....	5
2.1.1 <i>Website</i> .....	5
2.1.2 <i>Webqual 4.0</i> .....	6
2.1.3 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.6 <i>Statistical Panckage for the Social</i>	

	<i>Sciences (SPSS)</i> .....	11
2.1.7	Penelitian.....	11
2.1.8	Populasi dan Sampel .....	12
2.1.9	Teknik Pengambilan Sampel.....	12
2.1.10	Skala Likert .....	13
2.1.11	Teknik Pengumpulan Data.....	15
2.1.12	Jenis Data .....	15
2.1.13	Instrumen atau Alat Ukur Penelitian.....	16
2.1.14	Teknik Analisis Data.....	17
2.2	Studi Literatur .....	20
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Metodologi Penelitian.....	26
3.2	Jenis Penelitian .....	26
3.3	Tempat dan Waktu Pelaksanaan .....	26
3.4	Jenis Data.....	27
3.4.1	Data Primer.....	27
3.4.2	Data Sekunder .....	27
3.5	Populasi dan Sampel .....	27
3.6	Variabel Penelitian .....	28
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8	Uji Pengumpulan Data .....	30
3.9	Uji Asumsi Dasar .....	31
3.10	Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....	31
3.11	Uji Hipotesis .....	32
3.12	Hipotesis Penelitian.....	33

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Analisis Data.....	35
	4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
	4.2.1 Uji Validitas.....	37
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
	4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	41
	1. Uji Normalitas.....	41
	2. Uji Heterokedastisitas.....	42
	3. Uji Autolorelasi.....	42
	4. Uji Multikolinearitas.....	43
	5. Uji Linieritas.....	44
	4.4 Pengujian Regresi Linier Berganda.....	44
	4.5 Uji Hipotesis.....	45
	1. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	45
	2. Uji Simultan (Uji Statistik F).....	46
	3. Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
	4.6 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	48
	4.7 Pembahasan.....	53
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Kesimpulan.....	57
	5.2 Saran.....	58

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Webqual 4.0 (Tarigan, 2009).....	6
Gambar 2.2 Diagram Kartesius Pembagian Kuadran IPA.....	10
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian .....	26
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian (Tarigan,2009).....	33
Gambar 4.1 Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ) .....	7
Tabel 2.2 Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	7
Tabel 2.3 Variabel Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	8
Tabel 2.4 Skala Likert Penelitian .....	14
Tabel 2.5 Studi Literatur .....	24
Tabel 3.1 Jumlah Siswa/i SMK Penerbangan Sriwijaya.....	27
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	30
Tabel 4.1 Item Pertanyaan untuk Profil Responden .....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	36
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan( <i>Usability</i> ).....	38
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	38
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	39
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Siswa ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ).....	40
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	40

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	40
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa ( <i>User Satisfaction</i> ).....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	42
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	43
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Linieritas .....	44
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	45
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Parsial (Uji Statistik t) .....	46
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis .....	46
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Simultan (Uji Statistik F).....	47
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Koefesien Determinasi .....	47
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Pembobotan Indikator .....	48
Tabel 4.24 Nilai Kesenjangan Indikator Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ) .....	49
Tabel 4.25 Nilai Kesenjangan Indikator Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	50
Tabel 4.26 Nilai Kesenjangan Indikator Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	50
Tabel 4.27 Nilai Kesenjangan Semua Indikator dengan Metode Webqual .....	51

