

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN.....	iii
<i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN.	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.5 Sistematika Penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Studi Pustaka	5
2.1.1 <i>Webqual</i>	5
2.1.2 <i>Website</i>	6
2.1.3 Kualitas Layanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pengguna	8
2.1.5 Alat Ukur Penelitian.....	9
2.1.5.1 Uji Validitas	9
2.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	9
2.1.6 Analisis Regresi Berganda.....	9

2.1.6.1 Uji Normalitas	10
2.1.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	10
2.1.6.3 Uji Multikolinieritas	11
2.1.6.4 Uji Autokorelasi	11
2.1.6.5 Uji T	12
2.1.6.6 Uji F	12
2.1.7 Variabel Penelitian	12
2.1.8 Pedoman Umum Memilih Teknik Statistik	13
2.1.9 Populasi dan Sampel	13
2.1.9.1 Populasi.....	13
2.1.9.2 Sampel.....	13
2.1.10 Teknik <i>Sampling</i>	14
2.1.11 Teknik Pengumpulan Data	14
2.1.12 Jenis Data.....	15
2.1.13 <i>Skala Likert</i>	15
2.1.14 SPSS	15
2.2 Studi Literatur.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka/ Tahapan Penelitian.....	23
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	25
3.4 Populasi Penelitian.....	25
3.5 Sampel Penelitian	26
3.5.1 Sampel Unika Musi Charitas	26
3.5.2 Sampel Universitas Tridianti	26
3.5.3 Sampel Universitas Terbuka.....	26
3.6 Variabel dalam Penelitian	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.8 Hipotesis.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data	32
-------------------------	----

4.1.1	Analisis Karakteristik Responden	32
4.1.1.1	Analisis Karakteristik Responden Unika Musi Charitas ...	33
4.1.1.2	Analisis Karakteristik Responden Universitas Tridinanti .	33
4.1.1.3	Analisis Karakteristik Responden Universitas Terbuka.....	33
4.2	Pengujian Alat Ukur	34
4.2.1	Uji Validitas	34
4.2.1.1	Uji Validitas Unika Musi Charitas	34
4.2.1.2	Uji Validitas Universitas Tridinanti	36
4.2.1.3	Uji Validitas Universitas Terbuka.....	38
4.2.2	Uji Reliabilitas	39
4.2.2.1	Uji Reliabilitas Unika Musi Charitas	39
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Universitas Tridinanti	40
4.2.2.3	Uji Reliabilitas Universitas Terbuka	41
4.3	Uji Data	42
4.3.1	Uji Normalitas.....	42
4.3.1.1	Uji Normalitas Unika Musi Charitas.....	43
4.3.1.2	Uji Normalitas Universitas Tridinanti.....	43
4.3.1.3	Uji Normalitas Universitas Terbuka	43
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	44
4.3.2.1	Uji Heteroskedastisitas Unika Musi Charitas	44
4.3.2.2	Uji Heteroskedastisitas Universitas Tridinanti	45
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas Universitas Terbuka.....	45
4.3.3	Uji Multikolinieritas	46
4.3.3.1	Uji Multikolinieritas Unika Musi Charitas	46
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas Universitas Tridinanti	46
4.3.3.3	Uji Multikolinieritas Universitas Terbuka.....	46
4.3.4	Uji Autokorelasi	47
4.3.4.1	Uji Autokorelasi Unika Musi Charitas	47
4.3.4.2	Uji Autokorelasi Universitas Tridinanti	47
4.3.4.3	Uji Autokorelasi Universitas Terbuka.....	48
4.4	Uji Regresi Linier Berganda	48

4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda Unika Musi Charitas	48
4.4.1.1 Uji T	49
4.4.1.2 Uji F.....	50
4.4.2 Uji Regresi Linier Berganda Universitas Tridinanti	50
4.4.2.1 Uji T	51
4.4.2.2 Uji F.....	52
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda Universitas Terbuka.....	53
4.4.3.1 Uji T	53
4.4.3.2 Uji F.....	54
4.5 Pembahasan.....	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan penelitian.....	23
Gambar 3.2 Halaman Utama <i>Website</i> Unika Musi Charitas.....	27
Gambar 3.3 Halaman Utama <i>Website</i> Universitas Tridinanti.....	28
Gambar 3.4 Halaman Utama <i>Website</i> Universitas Terbuka.....	28
Gambar 3.5 Kerangka Hipotesis.....	31
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Unika Musi Charitas.....	43
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas Universitas Tridinanti.....	43
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas Universitas Terbuka.....	44
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Unika Musi Charitas.....	45
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Universitas Tridinanti.....	45
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Universitas Terbuka.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator WebQual 4.0	6
Tabel 2.2 Studi Literatur	19
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Perguruan Tinggi	25
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner	29
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Unika Musi Charitas.....	33
Tabel 4.3 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> (Per Semester) Unika Musi Charitas	33
Tabel 4.4 Berdasarkan Perguruan Tinggi Unika Musi Charitas.....	33
Tabel 4.5 Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas Tridinanti.....	33
Tabel 4.6 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> (Per Semester) Universitas Tridinanti.....	33
Tabel 4.7 Berdasarkan Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti.....	33
Tabel 4.8 Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas Terbuka	33
Tabel 4.9 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> (Per Semester) Universitas Terbuka.....	34
Tabel 4.10 Berdasarkan Perguruan Tinggi Universitas Terbuka	34
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Usability</i> Unika Musi Charitas ...	35
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Information Quality</i> Unika Musi Charitas.....	35
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> Unika Musi Charitas.....	35
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Unika Musi Charitas.....	36
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Usability</i> Universitas Tridinanti.....	36
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Information Quality</i> Universitas Tridinanti.....	37
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i>	

Universitas Tridinanti.....	37
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Universitas Tridinanti.....	37
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Usability</i> Universitas Terbuka	38
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Information Quality</i> Universitas Terbuka.....	38
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> Universitas Terbuka.....	38
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Universitas Terbuka.....	39
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> Unika Musi Charitas	39
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> Unika Musi Charitas	40
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Interaction Quality</i> Unika Musi Charitas	40
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Unika Musi Charitas	40
Tabel 4.27 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> Universitas Tridinanti.....	40
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> Universitas Tridinanti	41
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Interaction Quality</i> Universitas Tridinanti	41
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Universitas Tridinanti	41
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> Universitas Terbuka.....	41
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> Universitas Terbuka.....	42
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Interaction Quality</i>	

Universitas Terbuka.....	42
Tabel 4.34 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Universitas Terbuka.....	42
Tabel 4.35 Hasil Pengujian Multikolinieritas Unika Musi Charitas.....	46
Tabel 4.36 Hasil Pengujian Multikolinieritas Universitas Tridianti.....	46
Tabel 4.37 Hasil Pengujian Multikolinieritas Universitas Terbuka	46
Tabel 4.38 Uji Autokorelasi Unika Musi Charitas	47
Tabel 4.39 Uji Autokorelasi Universitas Tridianti	47
Tabel 4.40 Uji Autokorelasi Universitas Terbuka	48
Tabel 4.41 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Unika Musi Charitas.....	48
Tabel 4.42 Pengujian Uji T Variabel <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna Unika Musi Charitas	49
Tabel 4.43 Pengujian Uji T Variabel <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Unika Musi Charitas	49
Tabel 4.44 Pengujian Uji T Variabel <i>Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Unika Musi Charitas	50
Tabel 4.45 Hasil Pengujian Uji F Unika Musi Charitas	50
Tabel 4.46 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Universitas Tridianti.....	51
Tabel 4.47 Pengujian Uji T Variabel <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Tridianti	51
Tabel 4.48 Pengujian Uji T Variabel <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Tridianti	52
Tabel 4.49 Pengujian Uji T Variabel <i>Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Tridianti	52
Tabel 4.50 Hasil Pengujian Uji F Universitas Tridianti.....	52
Tabel 4.51 Hasil Pengujian Linier Berganda Universitas Terbuka	53
Tabel 4.52 Pengujian Uji T Variabel <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Terbuka.....	53
Tabel 4.53 Pengujian Uji T Variabel <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Terbuka.....	54
Tabel 4.54 Pengujian Uji T Variabel <i>Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan	

Pengguna Universitas Terbuka.....	54
Tabel 4.55 Hasil Pengujian Uji F Universitas Terbuka	54