

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	4
1.3. TUJUAN PENELITIAN	4
1.4. MANFAAT PENELITIAN	4
1.5. BATASAN PENELITIAN	4
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. EVALUASI	6
2.2. METODE PENELITIAN	6
2.3. VARIABEL PENELITIAN.....	6
2.4. DEFINISI <i>WEBSITE</i>	7
2.5. KUALITAS <i>WEBSITE (WEBSITE QUALITY)</i>	7
2.6. DATA	7
2.7. METODE KUESIONER.....	8
2.8. SKALA LIKERT.....	8
2.9. POPULASI DAN SAMPEL.....	8
2.10. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	9
2.11. UJI VALIDITAS	9
2.12. UJI RELIABILITAS	9
2.13. WEBQUAL	10
2.13.1. WebQual 1.0.....	10
2.13.2. WebQual 2.0.....	11
2.13.3. WebQual 3.0.....	11
2.13.4. WebQual 4.0.....	11
2.14. <i>IMPORTANT IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i>	12
2.15. <i>STATE OF THE ART</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1. PENDAHULUAN	23
3.2. PENGUMPULAN DATA	23
3.2.1. Menentukan variabel dan indikator penelitian	23
3.2.2. Menentukan populasi dan sampel	24
3.2.2. Mempersiapkan instrumen penelitian.....	25
3.2.3. Mengumpulkan data penelitian	27

3.3. TEKNIK ANALISIS DATA	27
3.3.1. Uji validitas dan reliabilitas	27
3.3.2. Analisis deskriptif	28
3.3.3. <i>Gap analysis</i>	29
3.3.4. Analisis <i>Importance Performances Analysis (IPA)</i>	30
3.4. HASIL PENELITIAN	31
3.5. PENUTUP	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. HASIL PENYEBARAN KUESIONER	32
4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN	32
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	34
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan prodi atau jurusan	34
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan penggunaan <i>website</i> 1 bulan terakhir	37
4.3. HASIL PENELITIAN	38
4.3.1. Uji validitas dan reliabilitas	39
4.3.2. Analisis deskriptif	40
4.3.3. Analisis kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	65
4.3.4. Analisis menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	72
4.4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	78
4.4.1. Pembahasan analisis deskriptif	78
4.4.2. Pembahasan analisis kesenjangan (<i>gap</i>)	80
4.4.3. Pembahasan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Variabel dan Indikator Webqual 4.0.....	12
Tabel 2.2. <i>State Of The Art</i>	14
Tabel 2.3. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	15
Tabel 2.4. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	16
Tabel 2.5. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	17
Tabel 2.6. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	18
Tabel 2.7. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	19
Tabel 2.8. <i>State Of The Art</i> (lanjutan).....	20
Tabel 3.1. Detail dan Kode Indikator WebQual 4.0	24
Tabel 3.2. Populasi Penelitian.....	24
Tabel 3.3. Skala Penilaian <i>Performance</i>	25
Tabel 3.4. Skala Penilaian <i>Importance</i>	25
Tabel 3.5. Indikator Penelitian.....	26
Tabel 3.6. Kategori Interpretasi Skor Garis Kontinum.....	29
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	32
Tabel 4.2. Rincian Data Kuesioner	32
Tabel 4.3. Hasil <i>Screening Question</i>	33
Tabel 4.4. Data Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5. Data Kuesioner Berdasarkan Prodi/Jurusan	35
Tabel 4.6. Data Kuesioner Dari Mahasiswa	36
Tabel 4.7. Hasil Kuesioner Dari Dosen	37
Tabel 4.8. Data Penggunaan <i>Website</i> 1 Bulan Terakhir	38
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.11. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Usability (Performance)</i>	40
Tabel 4.12. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Usability (Performance)</i> (Lanjutan)....	41
Tabel 4.13. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Usability (Importance)</i>	43
Tabel 4.14. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Information Quality (Importance)</i>	45
Tabel 4.15. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Information Quality (Performance)</i>	47
Tabel 4.16. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Service Interaction Quality (Performance)</i>	49
Tabel 4.17. Tanggapan Mahasiswa pada Variabel <i>Service Interaction Quality (Importance)</i>	51
Tabel 4.18. Penilaian Mahasiswa Pada Variabel Webqual 4.0	52
Tabel 4.19. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Usability (Performance)</i>	53
Tabel 4.20. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Usability (Importance)</i>	55
Tabel 4.21. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Usability (Importance)</i> (Lanjutan)	56
Tabel 4.22. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Information Quality (Performance)</i>	57
Tabel 4.23. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Information Quality (Performance)</i> (Lanjutan)	58
Tabel 4.24. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Information Quality (Importance)</i>	60
Tabel 4.25. Tanggapan Dosen pada <i>Service Interaction Quality (Performance)</i>	62
Tabel 4.26. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Service Interaction Quality (Importance)</i> ..	63
Tabel 4.27. Tanggapan Dosen pada Variabel <i>Service Interaction Quality (Importance)</i> (Lanjutan)	64
Tabel 4.28. Penilaian Dosen Pada Variabel Webqual 4.0	65
Tabel 4.29. Nilai Rata-Rata Setiap Indikator dari Penilaian Mahasiswa.....	66

Tabel 4.30. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	67
Tabel 4.31. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa..	67
Tabel 4.32. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	68
Tabel 4.33. Nilai <i>Gap</i> Tiga Variabel Berdasarkan Penilaian Mahasiswa.....	69
Tabel 4.34. Nilai Rata-Rata Setiap Indikator dari Penilaian Dosen	69
Tabel 4.35. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	70
Tabel 4.36. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	70
Tabel 4.37. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (Lanjutan)	71
Tabel 4.38. Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	71
Tabel 4.39. Nilai <i>Gap</i> Tiga Variabel Berdasarkan Penilaian Dosen	72
Tabel 4.40. Rata-Rata Penilaian Mahasiswa pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	72
Tabel 4.41. Rata-Rata Penilaian Mahasiswa pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> (Lanjutan)	73
Tabel 4.42. Indikator Kuadran I.....	74
Tabel 4.43. Indikator Kuadran II	74
Tabel 4.44. Indikator Kuadran III	75
Tabel 4.45. Indikator Kuadran IV	75
Tabel 4.46. Rata-Rata Penilaian Dosen pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	75
Tabel 4.47. Rata-Rata Penilaian Dosen pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	76
Tabel 4.48. Indikator Kuadran I.....	77
Tabel 4.49. Indikator Kuadran II	77
Tabel 4.50. Indikator Kuadran III	78
Tabel 4.51. Indikator Kuadran IV	78
Tabel 4.52. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	81
Tabel 4.53. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	81
Tabel 4.54. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (Lanjutan)	82
Tabel 4.55. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	82
Tabel 4.56. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel WebQual 4.0 Berdasarkan Penilaian Mahasiswa	83
Tabel 4.57. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	83
Tabel 4.58. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	84
Tabel 4.59. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen	84
Tabel 4.60. Urutan Kualitas <i>Website</i> pada Variabel WebQual 4.0 Berdasarkan Penilaian Dosen.....	85
Tabel 4.61. Indikator di Kuadran II	86
Tabel 4.62. Indikator di Kuadran III	86
Tabel 4.63. Indikator di Kuadran IV	87
Tabel 4.64. Indikator di Kuadran II	87
Tabel 4.65. Indikator di Kuadran III	88

Tabel 4.66. Indikator di Kuadran IV.....	88
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Importance Performance Matrix</i>	13
Gambar 3.1. Metode Penelitian	22
Gambar 3.2. Kategori Garis Kontinum.....	29
Gambar 4.1. Hasil <i>Screening Question</i>	33
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi atau Jurusan.....	35
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Mahasiswa Berdasarkan Prodi/Jurusan	36
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Dosen Berdasarkan Prodi/Jurusan.....	37
Gambar 4.6. Karakteristik Responden Penggunaan Website 1 Bulan Terakhir	38
Gambar 4.7. Garis Kontinum <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Performance</i>)	42
Gambar 4.8. Garis Kontinum <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Importance</i>)	44
Gambar 4.9. Garis Kontinum <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Performance</i>).....	47
Gambar 4.10. Garis Kontinum <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Importance</i>).....	49
Gambar 4.11. Garis Kontinum <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Performance</i>).....	50
Gambar 4.12. Garis Kontinum <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Mahasiswa (<i>Importance</i>).....	52
Gambar 4.13. Garis Kontinum <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Performance</i>)...	55
Gambar 4.14. Garis Kontinum <i>Usability</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Importance</i>).....	57
Gambar 4.15. Garis Kontinum <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Performance</i>).....	59
Gambar 4.16. Garis Kontinum <i>Information Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Importance</i>).....	61
Gambar 4.17. Garis Kontinum <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Performance</i>).....	63
Gambar 4.18. Garis Kontinum <i>Service Interaction Quality</i> Berdasarkan Penilaian Dosen (<i>Importance</i>).....	65
Gambar 4.19. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (Mahasiswa)	73
Gambar 4.20. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (Dosen).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Rancangan Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran B. Kuesioner di Platform Google Forms.....	97
Lampiran C. Kuesioner Media Kertas.....	101
Lampiran D. Hasil Kuesioner Penilaian <i>Performance</i>	102
Lampiran E. Hasil Kuesioner Penilaian <i>Importance</i>	108
Lampiran F. Hasil Uji Validitas Kategori <i>Performance</i>	114
Lampiran G. Hasil Uji Reliabilitas Kategori <i>Performance</i>	115
Lampiran H. Hasil Uji Validitas Kategori <i>Importance</i>	116
Lampiran I. Hasil Uji Reliabilitas Kategori <i>Importance</i>	117