

# DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR .....	i
TUGAS AKHIR .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KARYA ASLI.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 BATASAN MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	4
1.6 TAHAPAN PENELITIAN .....	5
1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN .....	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR .....	7
2.1 TINJAUAN LITERATUR .....	7
2.1.1 Badan Pusat Statistika .....	7
2.1.2 Website .....	9
2.1.3 Pengalaman Pengguna.....	10
2.1.4 Heart Metrics .....	12
2.1.5 Net Promoter Score .....	14
2.1.6 Engagement of Returning Visitors .....	15
2.1.7 System Usability Scale (SUS).....	15
2.1.8 Retention Rate .....	17
2.1.9 Crash Rate .....	18
2.1.10 Metode Pengumpulan Data .....	18
2.1.11 Sumber Data .....	19

2.1.12	Populasi dan Sampel.....	19
2.1.13	Skala Likert .....	19
2.1.14	Skala Nominal .....	20
2.1.15	Analisa Statistika .....	20
2.2	STATE OF THE ART .....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		25
3.1	ALUR PENELITIAN .....	25
3.2	MODEL PENELITIAN .....	26
3.3	METODE PENGUMPULAN DATA .....	26
3.4	PERSIAPAN PENELITIAN .....	27
3.4.1	Studi Literatur.....	27
3.4.2	Identifikasi Masalah .....	27
3.4.3	Tujuan Penelitian.....	27
3.5	PENGUMPULAN BAHAN PENELITIAN.....	27
3.5.1	Penentuan Objek dan Subjek Penelitian.....	27
3.5.2	Penentuan Populasi dan Sampel .....	28
3.6	PENERAPAN HEART.....	29
3.7	INSTRUMEN PENELITIAN.....	29
3.8	PENYEBARAN KUESIONER.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	HASIL.....	33
4.1.1	Uji Deskriptif.....	33
4.1.2	Uji Validitas.....	34
4.1.3	Uji Reliabilitas.....	35
4.2	PENGUJIAN HEART .....	36
4.2.1	Perhitungan Net Promoter Score .....	36
4.2.2	Perhitungan Engagement Returning Visitors(ERV).....	37
4.2.3	Perhitungan SUS .....	38
4.2.4	Perhitungan Retention Rate .....	40
4.2.5	Perhitungan Crash Rate .....	41
4.3	PEMBAHASAN .....	44
4.3.1	Uji Validitas.....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.3.3	Net Promoter Score .....	45
4.3.4	Engagement Returning Visitors .....	46
4.3.5	SUS.....	46

4.3.6	Retention Rate .....	47
4.3.7	Crash Rate .....	47
4.4	RANGKUMAN HEART .....	50
BAB V PEMBAHASAN .....		51
5.1	KESIMPULAN .....	51
5.2	SARAN .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		53
LAMPIRAN .....		56