

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tahapan Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. <i>Website</i>	7
2.1.2. <i>Website SADEWA</i>	7
2.1.3. <i>Kualitas Website</i>	8
2.1.4. <i>Kepuasan Pengguna</i>	9
2.1.5. <i>WebQual 4.0</i>	9
2.1.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	11
2.1.7. <i>Metode Pengumpulan Data</i>	13
2.1.8. <i>Populasi dan Sampel</i>	13
2.1.9. <i>Skala Likert</i>	14
2.1.10. <i>Uji Validitas</i>	14
2.1.11. <i>Uji Reliabilitas</i>	15
2.1.12. <i>Analisis Deskriptif</i>	15
2.1.13. <i>Gap Analysis</i>	16
2.1.14. <i>Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda</i>	17
2.2. <i>State of The Art (SOTA)</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. <i>Persiapan Penelitian</i>	23
3.1.1. <i>Identifikasi Masalah</i>	23
3.1.2. <i>Studi Pustaka</i>	24
3.2. <i>Pengumpulan Data</i>	24

3.2.1.	Penentuan Metode, Variabel dan Indikator Penelitian.....	24
3.2.2.	Penyusunan Kuesioner	25
3.2.3.	Menentukan Populasi dan Sampel.....	27
3.2.4.	Penyebaran Kuesioner	27
3.3.	Analisis Data Penelitian.....	27
3.3.1.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	27
3.3.2.	Analisis Deskriptif.....	28
3.3.3.	Uji Hipotesis	30
3.3.4.	<i>Gap Analysis</i>	30
3.3.5.	Importance Performance Analysis (IPA)	31
3.4.	Penyusunan Rekomendasi	32
3.5.	Penutup	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	33
4.1.1.	Hasil Responden Berdasarkan Angkatan.....	33
4.1.2.	Hasil Responden Berdasarkan Fakultas	34
4.2.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	35
4.2.1.	Uji Validitas	35
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	35
4.3.	Analisis Deskriptif.....	36
4.3.1.	Variabel <i>Usability</i>	36
4.3.2.	Variabel <i>Information Quality</i>	38
4.3.3.	Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	41
4.3.4.	Variabel <i>User Satisfaction</i>	43
4.4.	Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda	45
4.4.1.	Uji T.....	46
4.4.2.	Uji F	47
4.5.	<i>Gap Analysis</i>	47
4.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
4.7.	Penyusunan Rekomendasi	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel dan Indikator WebQual 4.0.....	10
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator WebQual 4.0 (Lanjutan).....	11
Tabel 2.2 Contoh Skala Likert.....	14
Tabel 2.3 <i>State of The Art</i>	18
Tabel 2.4 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	19
Tabel 2.5 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	20
Tabel 2.6 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	21
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara Pihak TIK	23
Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara Mahasiswa	23
Tabel 3.3 Pertanyaan Wawancara Mahasiswa (Lanjutan)	24
Tabel 3.4 Detail dan Kode Indikator WebQual 4.0.....	24
Tabel 3.5 Detail dan Kode Indikator WebQual 4.0 (Lanjutan).....	25
Tabel 3.6 Pernyataan kuesioner	25
Tabel 3.7 Pernyataan kuesioner (Lanjutan)	26
Tabel 3.8 Skala Penilaian <i>Performance</i>	26
Tabel 3.9 Skala Penilaian <i>Importance</i>	26
Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi skor Garis Kontinum	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan.....	33
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel <i>Usability</i> dalam <i>Performance</i>	36
Tabel 4.7 Variabel <i>Usability</i> dalam <i>Importance</i>	37
Tabel 4.8 Variabel <i>Usability</i> dalam <i>Importance</i> (Lanjutan)	38
Tabel 4.9 Variabel <i>Information Quality</i> dalam <i>Performance</i>	39
Tabel 4.10 Variabel <i>Information Quality</i> dalam <i>Importance</i>	40
Tabel 4.11 Variabel <i>Service Interaction Quality</i> dalam <i>Performance</i>	41
Tabel 4.12 Variabel <i>Service Interaction Quality</i> dalam <i>Importance</i>	42
Tabel 4.13 Variabel <i>User Satisfction</i> dalam <i>Performance</i>	43
Tabel 4.14 Variabel <i>User Satisfction</i> dalam <i>Importance</i>	44
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.16 Rata-Rata Indikator Hasil Perhitungan Kuesioner	47
Tabel 4.17 Rata-Rata Indikator Hasil Perhitungan Kuesioner (Lanjutan).....	48
Tabel 4.18 Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Usability</i>	48
Tabel 4.19 Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Information Quality</i>	48
Tabel 4.20 Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	49
Tabel 4.21 Nilai <i>Gap</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	49
Tabel 4.22 Nilai <i>Gap</i> Empat Variabel.....	50
Tabel 4.23 Nilai Tingkat Kesesuaian	50
Tabel 4.24 Nilai Tingkat Kesesuaian (Lanjutan)	51
Tabel 4.24 Rata-Rata Indikator.....	51
Tabel 4.25 Rata-Rata Indikator (Lanjutan).....	52
Tabel 4.26 Indikator Kuadran I.....	53
Tabel 4.27 Indikator Kuadran II	53
Tabel 4.28 Indikator Kuadran III	54
Tabel 4.29 Indikator Kuadran IV	54

Tabel 4.30 Rekomendasi Perbaikan.....	55
Tabel 4.31 Rekomendasi Perbaikan (Lanjutan).....	56
Tabel M.1 Gambar Kuesioner Penelitian	93
Tabel M.2 Gambar Kuesioner Penelitian (Lampiran)	94
Tabel M.3 Gambar Kuesioner Penelitian (Lampiran)	95
Tabel M.4 Gambar Kuesioner Penelitian (Lampiran)	96
Tabel M.5 Gambar Kuesioner Penelitian (Lampiran)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Dashboard Website SADEWA</i>	8
Gambar 2.2 Model WebQual 4.0	10
Gambar 2.3 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	12
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Garis Kontinum	29
Gambar 3.3 Model Hipotesis Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan.....	33
Gambar 4.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	34
Gambar 4.4 Garis kontinum variabel <i>usability</i> pada <i>performance</i>	37
Gambar 4.5 Garis kontinum variabel <i>usability</i> pada <i>importance</i>	38
Gambar 4.6 Garis kontinum variabel <i>information quality</i> pada <i>performance</i>	39
Gambar 4.7 Garis kontinum variabel <i>information quality</i> pada <i>importance</i>	41
Gambar 4.8 Garis kontinum variabel <i>service interaction quality</i> pada <i>performance</i>	42
Gambar 4.9 Garis kontinum variabel <i>service interaction quality</i> pada <i>importance</i>	43
Gambar 4.10 Garis kontinum variabel <i>user satisfaction</i> pada <i>performance</i>	44
Gambar 4.11 Garis kontinum variabel <i>user satisfaction</i> pada <i>importance</i>	45
Gambar 4.12 <i>Model Summary</i>	45
Gambar 4.13 <i>Coefficients</i> perhitungan uji t.....	46
Gambar 4.14 <i>Anova</i> perhitungan uji F.....	47
Gambar 4.15 <i>Importance Performance Matrix</i>	52
Gambar N.1 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	98
Gambar N.2 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	98
Gambar O.1 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	99
Gambar O.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	99
Gambar P.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Nilai <i>R Square</i>	100
Gambar P.2 Hasil Uji F.....	100
Gambar P.3 Hasil Uji T.....	100
Gambar Q.1 Tabel Distribusi Normal.....	101
Gambar R.1 Tabel Perhitungan t dan r-Tabel	102

LAMPIRAN

Lampiran A. Transkrip Wawancara Pihak TIK	63
Lampiran B. Transkrip Wawancara Mahasiswa 1	67
Lampiran C. Transkrip Wawancara Mahasiswa 2	70
Lampiran D. Transkrip Wawancara Mahasiswa 3	72
Lampiran E. Transkrip Wawancara Mahasiswa 4	75
Lampiran F. Transkrip Wawancara Mahasiswa 5	79
Lampiran G. Transkrip Wawancara Mahasiswa 6	81
Lampiran H. Transkrip Wawancara Mahasiswa 7	83
Lampiran I. Transkrip Wawancara Mahasiswa 8	85
Lampiran J. Transkrip Wawancara Mahasiswa 9	87
Lampiran K. Transkrip Wawancara Mahasiswa 10	89
Lampiran L. Transkrip Wawancara Mahasiswa 11	91
Lampiran M. Kuesioner Penelitian	93
Lampiran N. Hasil Uji Validitas	98
Lampiran O. Hasil Uji Reliabilitas	99
Lampiran P. Hasil Uji Hipotesis	100
Lampiran Q. Gambar Tabel Distribusi Normal	101
Lampiran R. Gambar Tabel Perhitungan t dan r-Tabel	102