

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Persetujuan Tesis.....	iii
Halaman Pengesahan Sidang Tesis	iv
Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Daftar Riwayat Hidup.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Analisis	6
2.1.2 Kualitas	6
2.1.3 Website	7
2.1.4 ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi	7
2.1.5 Website ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi` ..	7
2.1.6 <i>Webqual</i>	8
2.1.7 <i>Webqual Index</i>	13
2.1.8 <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
2.1.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.1.10 Populasi dan Sampel	21
2.1.11 Kuesioner	22
2.1.12 Skala Pengukuran	22
2.1.13 Instrumen Penelitian	24
2.1.13.1 Uji Validitas	25
2.1.13.2 Uji Realibilitas	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Kerangka Pemikiran	32
3.5 Alur Penelitian	33
3.6 Penyusunan Instrumen	34
3.7 Teknik Analisa Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Analisa Deskriptif.....	40
4.1.1. Tahun Angkatan Responden	40
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	41
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.3 Hasil Analisa <i>Webqual Index (WQI)</i>	48
4.4 Hasil Analisa <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	51
4.5 Hasil Analisa <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	54
4.5.1 Hasil Analisa Gap.....	54
4.5.2 Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian.....	56
4.5.3 Hasil Analisa Diagram Kartesius.....	58
4.6 Rekomendasi.....	70
BAB VI PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi.....	77
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Halaman utama website ITBA DCC PSDKU Kotabumi.....	8
Gambar 2.2	Kuadran <i>importance-performance analysis</i>	20
Gambar 2.3	Digram Kartesius <i>importance-performance analysis</i>	26
Gambar 3.1	Kerangka pemikiran.....	32
Gambar 3.2	Diagram alur penelitian.....	33
Gambar 4.1	Komposisi responden berdasarkan tahun angkatan.....	40
Gambar 4.2	Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.3	Diagram kartesius dimensi <i>usability</i>	62
Gambar 4.4	Diagram kartesius dimensi <i>information quality</i>	63
Gambar 4.5	Diagram kartesius dimensi <i>service interaction quality</i>	64
Gambar 4.6	Diagram kartesius dimensi <i>availability</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Webqual questions</i>	10
Tabel 2.2	Instrumen <i>webqual</i> modifikasi.....	11
Tabel 2.3	<i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	15
Tabel 2.4	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (KIP).....	17
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Komposisi Sampel.....	31
Tabel 3.2	Bentuk Instrumen.....	35
Tabel 3.3	Alternatif pilihan jawaban <i>scale rating</i>	26
Tabel 4.1	Hasil uji validitas instrumen <i>Importance</i>	42
Tabel 4.2	Uji validitas instrumen <i>Perfomance</i>	44
Tabel 4.3	Hasil uji reliabilitas instrument <i>Importance</i>	47
Tabel 4.4	Hasil uji realibilitas instrument <i>Performance</i>	47
Tabel 4.5	Hasil webqual index (WQI).....	49
Tabel 4.6	<i>Costumer satisfaction index (CSI)</i> website ITBA DCC.....	52
Tabel 4.7	Gap antara kepentingan dan kinerja website ITBA DCC.....	54
Tabel 4.8	Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan.....	56
Tabel 4.9	Rata-rata kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut.....	59
Tabel 4.10	Kuadran diagram kartesius website ITBA DCC.....	66
Tabel 4.11	Rekomendasi perbaikan website ITBA DCC.....	72