

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Kerangka Pemikiran.....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 The State of the Art .....	7
2.3 Landasan Teori .....	13
2.3.1 Website .....	13
2.3.2 Webqual 4.0 .....	13
2.3.3 Kualitas Informasi .....	15
2.3.4 Kepuasan Pengguna.....	15
2.3.5 Pengertian Analisis.....	15
2.3.6 Kualitas Layanan .....	16
2.3.7 Importance Performance Analysis (IPA) .....	16
2.3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	18
2.3.9 Pengelompokan Data.....	19
2.3.10 Teknik Sampling dan Populasi .....	19

2.3.11 Skala Likert .....	22
2.3.12 Pengujian Validitas.....	24
2.3.13 Reliabilitas .....	24
2.3.14 Uji Paired Sampel T-test.....	25
2.3.15 Teknik Pengolahan Data.....	25
2.3.16 Analisis Kesenjangan.....	25
2.3.17 Webqual Index (WQI) .....	26
2.3.18 Statistical Product and Service Solution (SPSS) .....	28
2.3.19 Okezone.com .....	30
2.3.20 Tribunnews.com .....	30
2.3.21 Kompas.com .....	31
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
METODOLOGI PENELITIAN .....	33
3.1 Tahapan Pendahuluan .....	33
3.1.1 Menentukan Objek Penelitian.....	33
3.1.2 Menentukan Judul Penelitian.....	34
3.2 Tahap Perencanaan .....	34
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	34
3.2.2 Menentukan Data Yang Dibutuhkan.....	34
3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.4 Menentukan Responden.....	35
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Studi Pustaka .....	36
3.3.2 Observasi.....	36
3.3.3 Pembuatan Kuesioner.....	36
3.3.4 Penyebaran Kuesioner .....	36
3.4 Pengolahan Data .....	38
3.4.1 Pengujian Reliabilitas dan Validitas .....	38
3.4.2 Mengolah Data Hasil Kuesioner .....	38
3.5 Pembahasan dan Analisis Data .....	39
3.5.1 Analisis Kesesuaian .....	39
3.5.2 <i>Gap</i> .....	39
3.5.3 Analisis Kuadran IPA .....	39

3.6 Tahap Dokumentasi.....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
ANALISIS DAN HASIL.....	40
4.1 Hasil Analisis.....	40
4.2 Hasil Analisis Demografis .....	40
3. Hasil data yang berasal dari berbagai profesi. Mayoritas responden merupakan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 202 orang (52%), kemudian profesi Lainnya sebanyak 83 orang (21%), profesi Pegawai Swasta sebanyak 58 orang (15%), profesi Wiraswasta sebanyak 41 orang (11%), dan yang terakhir profesi Pegawai Negeri sebanyak 16 orang (1%). Jumlah responden berdasarkan profesi bisa dilihat ditabel 4.3. ....	41
4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas, Validitas dan <i>Paired Sample t-Test</i> .....	43
Berikut hasil uji dari 250 responden yang telah dibuat.....	43
4.4 Hasil Pengolahan Data .....	47
4.4.1 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ).....	51
<b>1. Analisis Kesenjangan Okezone.com.....</b>	<b>55</b>
4.4.2 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	55
4.4.3 Perbandingan Kualitas <i>Website Media Online</i> .....	62
<b>BAB V.....</b>	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66