

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	xi
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
1. Tujuan Umum.....	10
2. Tujuan Khusus	10
D. Manfaat Penelitian	10
1. Untuk Peneliti	10
2. Untuk Institusi.....	11
3. Untuk Pengunjung Situs web	11
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Telaah Pustaka	15
1. <i>Online Health Information Seeking Behaviour (e-HISB)</i>	15
2. Kualitas Situs Web	16
3. Kualitas Informasi Situs Web	19

4.	Instrumen-instrumen Kualitas Situs Web.....	20
5.	Keterlibatan Pengunjung Situs Web	22
B.	Kerangka Teori	24
C.	Kerangka Konsep	26
D.	Hipotesa Penelitian	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Jenis dan Desain Penelitian.....	27
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C.	Subjek Penelitian	28
1.	Subyek Penelitian Kualitas Situs Web dengan Metode <i>Benchmarking</i>	28
2.	Subyek Penelitian Kualitas Situs Web dan Keterlibatan Pengunjung dengan Metode Survei Pelanggan	31
3.	Subyek Penelitian Kualitas Kualitatif dengan Wawancara Mendalam	33
D.	Identifikasi Variabel Penelitian	35
1.	Variabel Independen	36
2.	Variabel Dependen	36
E.	Definisi Operasional Variabel	43
F.	Instrumen Penelitian	54
1.	Penelitian Kualitatif.....	54
2.	Penelitian Kuantitatif.....	55
G.	Cara Analisis Data	64
1.	Penelitian Kualitatif dengan Metode Wawancara Mendalam	65
2.	Penelitian Kuantitatif Deskriptif Kualitas Situs web Metode <i>Benchmarking</i>	65
3.	Penelitian Kuantitatif Deskriptif Kualitas Situs Web Dilihat Dari Data Metrik.....	67
4.	Penelitian Kuantitatif Hubungan Antara Kualitas Situs Web dengan Pelibatan Pengunjung Menggunakan Survei Pelanggan	67
H.	Jalannya Penelitian.....	68
1.	Tahapan Persiapan.....	68
2.	Tahapan Pengumpulan data.....	68
3.	Tahapan Pengelolaan Data dan Penyusunan Pelaporan	68
I.	Etika Penelitian	72
1.	Ethical Clearance	72
2.	Perizinan	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Hasil.....	73
Deskripsi Umum Situs Klinik MedicElle	73
Jenis Informasi yang Diminati Pengunjung	80
Kualitas Situs Web MedicElle dibanding Situs Pembanding	84
Kualitas Situs Web MedicElle Menurut Pengunjung Situs.....	89
Kualitas Situs Web Menurut Ahli.....	97
Pengaruh Kualitas Situs Web dengan <i>Intention to re-use</i> dan <i>Recommendation to use</i> ...	103
B. Pembahasan.....	108
Kualitas Situs Web MedicElle.....	109
Pengaruh Kualitas Situs Web terhadap Keterlibatan Pengunjung.....	114
C. Kekuatan Penelitian.....	116
D. Kelemahan Penelitian	116
E. Implementasi	117
Perbaikan Kualitas Dalam Upaya Meningkatkan Keterlibatan Pasien	118
Evaluasi Keterlibatan Pengunjung.....	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	121
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	122
1. Kepada pembuat kebijakan (Direktur dan Top Management Klinik)	122
2. Kepada Pengelolah Situs Web Klinik (Manajer Marketing)	122
3. Kepada Pembuat isi Situs Web Klinik (Tim Marketing & <i>Content Creator</i>).....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	131
Lampiran 1. <i>Ethical Clearance</i> Penelitian dari Universitas Respati Yogyakarta	131
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Klinik MedicElle, Surabaya	132
Lampiran 3. Lembar Pengantar Penelitian Tesis di Klinik MedicElle, Surabaya ...	133
Lampiran 4. Panduan Wawancara Penelitian	134
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Survei Kualitas Isi.....	138



Lampiran 6. Uji Validitas dan Realiabilitas Pertanyaan Survei Kualitas Kemampuan Navigasi	139
Lampiran 7. Uji Validitas dan Realiabilitas Pertanyaan Survei Kualitas Estetika.	140
Lampiran 8. Uji Validitas dan Realiabilitas Pertanyaan Keterlibatan pengunjung dan Kepuasan Responden.....	141
Lampiran 9. Hasil Penelitian Kualitas Terpenting Situs Web Kesehatan Menurut Pengunjung Situs Web	142
Lampiran 10. Hasil Penelitian Perbedaan Metrik Informasi Kesehatan dan Informasi Layanan.	143
Lampiran 11. Tabel Penilaian <i>Benchmarking</i> 9 Situs Web Pembanding.....	145