

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.6 Landasan Teori	12
1.7 Metode Penelitian.....	17
1.7.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan	17
1.7.2 Populasi.....	17
1.7.3 Sampel	18
1.7.4 Operasional Variabel	19
1.7.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
1.7.6 Metode Pengolahan Data	23
1.7.7 Metode Analisis Data.....	25
1.8 Sistematika Penulisan.....	27
BAB 2 GAMBARAN UMUM	29

2.1 Deskripsi Objek Penelitian	29
2.1.1 Profil Pegipegi	29
2.1.2 Sejarah Pegipegi	29
2.1.3 Traffic Sites Pegipegi.....	32
2.1.4 Fitur Produk Pegipegi	34
2.1.5 Fitur Layanan Pegipegi.....	38
BAB 3 PEMBAHASAN	48
3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	48
3.2 Deskripsi Kepuasan Pengguna Pegipegi berdasarkan WebQual 4.0.....	50
3.2.1 Persepsi Kepuasan Pengguna Pegipegi Terhadap Kualitas Kegunaan .	50
3.2.2 Persepsi Kepuasan Pengguna Pegipegi Terhadap Kualitas Informasi....	54
3.2.3 Persepsi Kepuasan Pengguna Pegipegi Terhadap Kualitas Interaksi Layanan	57
3.3 Rangkuman Hasil Analisis WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Pegipegi	61
BAB 4 PENUTUP.....	63
4.1 Kesimpulan.....	63
4.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMAN	69
LAMPIRAN.....	70
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	73