

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>16</b>
1. Latar Belakang .....	16
2. Rumusan Masalah .....	20
3. Tujuan Penelitian .....	21
4. Manfaat Penelitian .....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>23</b>
1. Kualitas Situs .....	23
1.1. Desain Situs .....	23
1.2. Reliabilitas Situs .....	24
1.3. Keamanan Situs .....	24
1.4. Pelayanan Pelanggan Situs .....	26
2. Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1. Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
2.2. <i>E-Satisfaction</i> .....	28
3. Loyalitas Pelanggan .....	29

3.1. <i>E-Loyalty</i> .....	30
4. Situs .....	30
4.1. Situs Berita .....	31
4.2. Situs Berita Indonesia .....	34
5. Profil Situs Berita Detik.com .....	35
5.1. Tampilan Halaman Utama Situs .....	36
5.2. Rubrik Situs .....	38
5.3. Analisis Teknis .....	39
6. Hipotesis Penelitian .....	42
6.1. Desain Situs .....	42
6.2. Reliabilitas Situs .....	42
6.3. Keamanan Situs .....	42
6.4. Pelayanan Pelanggan Situs .....	43
6.5. <i>E-Loyalty</i> .....	43
6.6. <i>E-Satisfaction</i> dan <i>E-Loyalty</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
7. Model Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
1. Jenis Penelitian .....	46
2. Sumber Data .....	46
3. Populasi dan Sampel .....	46
4. Variabel Penelitian .....	47
5. Definisi Operasional .....	47
5.1. Desain Situs .....	48
5.2. Reliabilitas Situs .....	48
5.3. Keamanan Situs .....	49
5.4. Pelayanan Pelanggan .....	49
5.5. <i>E-Satisfaction</i> .....	50
5.6. <i>E-Loyalty</i> .....	51
6. Objek Penelitian .....	51
7. Instrumen Penelitian .....	52

8. Uji Instrumen Penelitian .....	52
9. Metode Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
1. Pengumpulan Data .....	55
2. Profil Demografis Responden .....	55
2.1. Usia .....	56
2.2. Tingkat Pendidikan .....	56
2.3. Pekerjaan .....	57
2.4. Pendapatan Rata-Rata Bulanan .....	58
3. Profil Preferensi Responden .....	58
3.1. Situs Berita Favorit .....	58
3.2. Rubrik Favorit .....	60
3.3. Durasi Penggunaan Situs Berita .....	61
3.4. Perangkat .....	63
3.5. Media Sosial .....	64
4. Analisis Deskriptif .....	65
4.1. Analisis Deskriptif Desain Situs .....	65
4.2. Analisis Deskriptif Reliabilitas Situs .....	65
4.3. Analisis Deskriptif Keamanan Situs .....	66
4.4. Analisis Deskriptif Pelayanan Pelanggan Situs .....	67
4.5. Analisis Deskriptif <i>E-Satisfaction</i> .....	67
4.6. Analisis Deskriptif <i>E-Loyalty</i> .....	68
5. Uji Validitas .....	67
6. Uji Reliabilitas .....	71
7. Uji Regresi Berganda .....	71
7.1. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
7.2. Uji Signifikan Simultan (F) .....	73
7.3. Uji Hipotesis H1-H5 (Uji t) .....	73
7.4. Uji Beda Hipotesis H6 (Uji t) .....	75
8. Model Hasil Analisis Regresi .....	75

9. Pembahasan .....	76
---------------------	----

**BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN**

1. Simpulan .....	80
2. Implikasi Manajerial .....	80
3. Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Ranking Situs Berita Indonesia .....	18
Tabel 2.1 Ringkasan Data Situs Detik.com .....	36
Tabel 2.2 Rubrik Situs Berita Detik.com .....	39
Tabel 2.3 Durasi Proses Penyediaan Halaman Depan Situs Detik.com .....	40
Tabel 3.1 Pernyataan Kuisisioner Variabel Desain Situs .....	48
Tabel 3.2 Pernyataan Kuisisioner Variabel Reliabilitas Situs .....	49
Tabel 3.3 Pernyataan Kuisisioner Variabel Keamanan Situs .....	49
Tabel 3.4 Pernyataan Kuisisioner Variabel Pelayanan Pelanggan .....	50
Tabel 3.5 Pernyataan Kuisisioner Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	50
Tabel 3.6 Pernyataan Kuisisioner Variabel <i>E-Loyalty</i> .....	51
Tabel 3.7 Persamaan Regresi Berganda dan Sederhana .....	53
Tabel 4.1 Situs Berita Favorit .....	59
Tabel 4.2 Rubrik Situs Berita Favorit .....	60
Tabel 4.3 Durasi Menggunakan Situs Berita Dalam Sehari.....	61
Tabel 4.4 Jumlah Hari Menggunakan Situs Berita Dalam Seminggu .....	62
Tabel 4.5 Durasi Penggunaan Situs Berita Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.6 Perangkat Favorit .....	63
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Desain Situs .....	65
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Reliabilitas Situs .....	66
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Keamanan Situs .....	66
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Pelayanan Pelanggan .....	67
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>E-Satisfaction</i> .....	68
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>E-Loyalty</i> .....	69
Tabel 4.13 Data Uji Validitas .....	70
Tabel 4.14 Reliabilitas Variabel Penelitian.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda Dependen Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda Dependen Variabel <i>E-Loyalty</i> .....	72
Tabel 4.17 Ringkasan Model Variabel Dependen <i>E-Satisfaction</i> .....	72



Tabel 4.18 Ringkasan Model Variabel Dependen <i>E-Loyalty</i> .....	73
Tabel 4.19 Hasil Analisis ANOVA .....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis H1-H5 .....	74
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji Beda.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rubrik Khusus Berita Wilayah Jogja Pada KRJogja.com .....	35
Gambar 2.2	Tampilan Halaman Utama Detik.com .....	37
Gambar 2.3	Tampilan Halaman Utama Detik.com Dengan Desain Situs Responsif .....	38
Gambar 2.4	Persentase Permintaan Elemen Halaman Depan Detik.com .....	40
Gambar 2.5	Persentase Ukuran Elemen Halaman Depan Detik.com .....	41
Gambar 2.6	Model Penelitian .....	45
Gambar 4.1	Persentase Usia Responden .....	56
Gambar 4.2	Persentase Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	57
Gambar 4.3	Persentase Jenis Pekerjaan Responden .....	57
Gambar 4.4	Persentase Pendapatan Rata-Rata Bulanan Responden .....	58
Gambar 4.5	Persentase Media Sosial Favorit Responden .....	64
Gambar 4.6	Model Hasil Analisis Regresi .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	88
Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas .....	99
Lampiran 3 Statistik Deskriptif .....	103
Lampiran 4 Uji T Independen .....	113
Lampiran 5 Regresi .....	116