



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah	4
1.3 Keaslian penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Website	10
2.2.2 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	11
2.2.3 Two-Factor Theory	12
2.2.4 Google Analytics	18
2.2.5 Key Performance Indicators (Indikator Kinerja Kunci)	21
2.2.6 Skala Likert	23
2.2.7 Structure Equation Modeling (SEM)	24
2.2.7.1 Partial Least Square Path Modeling	24
2.2.7.2 Evaluasi Model PLS	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI</b>	33
3.1 Alat dan Bahan	33
3.1.1 Alat	33
3.1.2 Bahan	33
3.2 Jalannya Penelitian	33
3.3 Perancangan Sistem	34
3.3.1 Studi Pendahuluan	36
3.3.2 Studi Pustaka	36
3.3.3 Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian	36
3.3.4 Definisi Operasional Variabel	36
3.3.6 Penentuan Sampel	40
3.3.7 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	41
3.3.8 Uji Model dan Pengolahan Hasil	41
3.3.8.1 Statistik Deskriptif	42
3.3.8.2 Model Analisis PLS	42
3.3.8.3 Model Pengukuran (Outer Model)	42
3.3.8.4 Model Struktural (Inner Model)	44



3.3.8.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	44
3.3.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran	45
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>46</b>
4.1 Studi Pendahuluan	46
4.1.1 Profil Yogyes.com	47
4.2 Studi Pustaka	53
4.3 Hasil Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian	54
4.4 Definisi Operasional Variabel	56
4.5 Hasil Perancangan Kuesioner	57
4.6 Penentuan Sampel	58
4.7 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	58
4.7.1 Hasil Kuesioner	59
4.8 Uji Model dan Pengolahan Hasil	66
4.8.1 Statistik Deskriptif	67
4.8.2 Analisis Model Persamaan Struktural	68
4.8.2.1 Outer Model (Model Pengukuran)	68
4.8.2.2 Inner Model (Model Struktural)	74
4.8.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	75
4.8.3.1 Pengujian Hipotesis	75
4.8.3.2 Pembahasan	80
4.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran	81
4.10 Kelebihan Penelitian	81
4.11 Keterbatasan Penelitian	81
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>1</b>