

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Keaslian Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 Website Resmi Universitas Hasanuddin	15
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Persepsi dan Harapan	17
2.2.2 WebQual 4.0 Modifikasi	20
2.2.2.1 WebQual 4.0	20
2.2.2.2 Evaluasi <i>User Interface</i>	23
2.2.3 <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	26
2.2.4 <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	29
2.2.5 <i>Usability</i> (Kegunaan)	31
2.2.6 <i>User Interface Quality</i> (Kualitas Antarmuka Pengguna)	33
2.2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI	43
3.1 Alat dan Bahan	43
3.2 Jalan Penelitian	43
3.2.1 Rancangan Penelitian	45
3.2.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.3 Definisi Operasional Variabel	47

3.2.4	Pembuatan Instrumen Penelitian (Kuesioner)	49
3.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.2.5.1	Uji Validitas Kuesioner	50
3.2.5.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	50
3.2.6	Jenis dan Sumber Data	50
3.2.7	Metode Pengumpulan Data	51
3.2.8	Metode Pengolahan Data	52
3.2.9	Metode Analisis Data	53
3.2.9.1	Analisis Perbedaan	53
3.2.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Karakteristik Responden	59
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Informasi	60
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Interaksi Layanan	61
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna	61
4.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kegunaan	62
4.3	Analisis Perbedaan	63
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	65
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	66
4.4.1.1	Dimensi Kualitas Informasi	66
4.4.1.2	Dimensi Kualitas Interaksi Layanan	68
4.4.1.3	Dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna	70
4.4.1.4	Dimensi Kegunaan	73
4.4.2	Rata-Rata Jawaban Tingkat Persepsi dan Harapan	75
4.4.3	<i>Importance Performance Matrix (Diagram Kartesius)</i>	77
4.4.3.1	Kualitas Informasi	78
4.4.3.2	Kualitas Interaksi Layanan	80
4.4.3.3	Kualitas Antarmuka Pengguna	83
4.4.3.4	Kegunaan	86
4.4.4	Hasil <i>Importance Performance Matrix (Diagram Kartesius)</i>	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN	