

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Situs web .....	11
2.1.2 Kualitas Web .....	13
2.1.2 <i>WebQual 4.0</i> .....	14
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
2.2 Tinjauan Pustaka .....	22
2.2.1 Situs web Forum Jual Beli Kaskus.....	22
2.2.2 Penelitian terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Definisi Operasional.....	28
3.2.1 Definisi operasional kegunaan .....	28
3.2.3 Definisi operasional kualitas informasi.....	29
3.2.3 Definisi operasional kualitas interaksi layanan.....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.4 Instrumen Penelitian.....	34
3.4.1 Uji validitas .....	34
3.4.2 Uji reliabilitas.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36

3.6 Metode Analisis Data .....	38
3.6.1 Analisis kesenjangan .....	38
3.6.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Profil Responden.....	42
4.1.1 Usia .....	43
4.1.2 Jenis kelamin.....	44
4.1.3 Tingkat pendidikan.....	45
4.1.4 Konsumsi per bulan .....	45
4.1.5 Waktu terakhir mengakses Forum Jual Beli Kaskus .....	47
4.2 Analisis Kesenjangan .....	47
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Implikasi Manajerial.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.4 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	68