ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5
1.4 Kegunaan Penelitian 6
1.4.1 Kegunaan Praktis 7
1.4.2 Kegunaan Akademis 7
1.5 Batasan Masalah 8
1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 8
1.6.1 Kerangka Pemikiran 9
1.6.2 Hipotesis 11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitan 12

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA **14**
2.1 Kajian Pustaka 14
2.1.1 Pengertian Kualitas 14
2.1.2 Pengertian Website 16
2.1.2.1 Kegunaan Website 17
2.1.3 Kualitas Website 19
2.2 Teori Kepuasaan Pengguna 22
2.3 WebQual 27
2.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 31
2.4.1 Hubungan Kualitas Website Terhadap Kepuasan User 31

BAB 3 OBJEK DAN PENELITIAN 33
3.1 Objek Penelitian 33
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 33
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....34
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 36
3.14 Deskripsi Tugas 36
3.2 Metode Penelitian.....43
3.2.1 Desain Penelitian 43
3.2.2 Operasional Variabel 44
3.2.3 Populasi Dari Penarikan Sampel.....48
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 48
3.2.5 Teknik Pengujian Data.....49
3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 52

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....59
4.1 Website SMA Negeri 14 Bandung.....64
4.2 Karakteristik Responden 70
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....71
4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....71
4.3.1 Uji Validitas.....71
4.3.2 Uji Reliabilitas 73
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Website 73
4.4.1 Dimensi Usability 74
4.4.2 Dimensi Information Quality.....78
4.4.3 Dimensi Interaction Quality.....81
4.5 Analisi Deskriptif Variabel Kepuasan User 83
4.5.1 Dimensi Content 84
4.5.2 Dimensi Accuracy.....86
4.5.3 Dimensi Format 87
4.5.4 Dimensi Ease of Use.....88
4.5.5 Dimensi Timeliness 89
4.6 Hasil Analisa Statistik 91
4.7 Hasil Uji Hipotesis 94

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....95
5.1 Kesimpulan.....95
5.2 Saran.....97

DAFTAR PUSTAKA.....98
LAMPIRAN.....100