DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **x**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 12

1.2.1. Identifikasi Masalah 12

1.2.2. Rumusan Masalah 13

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 14

1.3.1. Maksud Penelitian 14

1.3.2. Tujuan Penelitian 14

1.4. Kegunaan Penelitian 15

1.4.1. Kegunaan Praktis 15

1.4.2. Kegunaan Akademis 15

1.5. Batasan Masalah 16

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 19

1.6.1. Kerangka Pemikiran 19

1.6.2. Hipotesis 22

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian 22

1.7.1. Lokasi 22

1.7.2. Waktu/Jadwal Penelitian 22

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka 24
2.1.1. Pengertian Kualitas 24
2.1.2. Pengertian Website 26
2.1.3. KegunaanWebsite 27
2.1.4. Kualitas Website 29
2.1.5. Kualitas Website SMA Negeri 1 30
2.2. Teori Kepuasan Pengguna 31
2.3. Sistem Pendukung Keputusan 36
2.4. Keterkaitan Antar Variabel 44
2.4.1. Keterkaitan Variabel Kepuasan (Y) Terhadap Kualitas Website (X) 44
2.4.2. Perbedaan dengan peneliti lainya 45

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 46
3.1.1. Sejarah Singkat Sekolah 46
3.1.2. Tujuan SMA 1 Negeri Bandung 59
3.1.3. Struktur Organisasi SMA 1 Bandung 60
3.1.4. Deskripsi Tugas Sekolah 62
3.1.4.1. Kepala Sekolah 62
3.1.4.2. Tata Usaha 62
3.1.4.3. Keuangan 62
3.1.4.4. Kepegawaian 63
3.1.4.5. Inventaris 63
3.1.4.6. Kesiswaan 64
3.2. Metode Penelitian 64
3.2.1. Desain Penelitian 65
3.2.2. Operasional Variabel 68
3.2.3. Metode Penarikan Sampel 70
3.2.4. Sumber Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Kuesioner.) 75

3.2.5. Teknik Pengujian Instrumen 76
3.2.5.1. Uji Validitas 77
3.2.5.2. Uji Realibilitas 78
3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....80
3.2.6.1. Rancangan Analisis 80
3.2.6.2. Pengujian Hipotesis 82
BAB IV HASIL PENELITIAN
4.1. Hasil Penelitian 84
4.1.1. Karakteristik Responden 84
4.1.2. Karakterisitik responden berdasarkan jenis kelamin.....84
4.1.3. Karakteristik responden berdasarkan yang mengakses.....85
4.1.4. Responden yang mengakses website 89
4.2. Tampilan Website SMA Negeri 1.....89
4.2.1. Tampilan Halaman Profil.....91
4.3. Pehitungan AHP.....99
4.4. Analisis Deskriptif 100
4.4.1. Kualitas website 101
4.4.2. Hasil perhitungan kualitas website 109
4.4.3. Tanggapan Terhadap Kepuasan yang dirasakan.....112
4.4.4. Tanggapan Terhadap kepuasan yang diharapkan 121
4.4.5. Hasil perhitungan Kepuasan pengguna.....128
4.5.1 Uji Validitas 130
4.5.2 Uji Reabilitas.....132
4.6. Hubungan antara kualitas dengan kepuasan 134
4.6.1. Hasil perhitungan Korelasi.....135
4.6.2. Uji Hipotesis 136
4.6.3. Analisis Koefisien Determinasi 137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan dan Saran.....138
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN