DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.5 Batasan Masalah 6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

1.7 Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI 9

2.1 Penelitian Terdahulu 9

2.2 Definisi Sistem 10

2.3 Informasi 11

2.3 Internet 14

2.4 Website 15

2.4.1 Pengembangan Website 17

2.4.2 Kualitas Website 18
2.4.3 Kepuasan Pengguna Website 21
2.5 PHP 24
2.6 WebQual 25
2.7 Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna 30

BAB III OBJEK DAN PENELITIAN 32
3.1 Objek Penelitian 32
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 32
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 34
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 34
3.1.4 Deskripsi Tugas 35
3.2 Metode Penelitian 36
3.2.1 Desain Penelitian 36
3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 37
3.2.2.1 Sumber Data Primer 37
3.2.2.2 Sumber Data Sekunder 38
3.2.3 Alat Bantu Penelitian 38
3.2.4 Metode Penarikan Sampel 38
3.2.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 38
3.2.4.2. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis 39
3.3 Analisis Sistem yang Berjalan 44
3.3.1 Analisis Prosedur yang Berjalan 45
3.3.2 *Use Case Diagram* 45
3.3.3 Sekenario *Use Case* 46
3.3.4 Analisis Aplikasi 61
3.3.5 Data dan Informasi 61

3.3.6 Evaluasi Sistem yang Berjalan.....62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
4.1 Gambaran Karakteristik Responden 67
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
4.1.2 Gambarna Responden Berdasarkan Usia 68
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 69
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan 69
4.2 Analisis Deskriptif 70
4.2.1 Gambaran Responden terhadap Variabel Kualitas *Website*.....70
4.2.1.1 Kemudahan Pengguna 72
4.2.1.2 Kualitas Informasi.....76
4.2.1.3 Kualitas Interaksi 80
4.2.2 Gambaran Responden terhadap Kepuasan Pengguna.....83
4.3 Hasil Analisis Statistik.....88
4.3.1 Pengaruh Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Pengguna 88
4.3.2 Uji Hipotesis 91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran 94
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 97