

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM II	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-10
I.3 Tujuan Penelitian	I-11
I.4 Manfaat Penelitian	I-11
I.4.1 Manfaat Akademis	I-11
I.4.2 Manfaat Praktis	I-12
I.5 Tinjauan Pustaka	I-12
I.5.1 <i>Kepuasan Pengguna</i>	<i>I-12</i>
I.5.2 Kualitas Website (WebQual)	I-13
I.5.2.1 WebQual 1.0	I-13
I.5.2.2 WebQual 2.0	I-14
I.5.2.3 WebQual 3.0	I-14
I.5.2.4 WebQual 4.0	I-14
I.6 Perumusan Hipotesis Penelitian	I-20
I.6.1 Hipotesis	I-20

I.6.2 Kerangka Berfikir	I-21
I.6.3 Identifikasi Variabel	I-21
I.7 Variabel Penelitian	I-22
I.7.1 Definisi Konseptual	I-22
I.7.2 Definisi Operasional	I-24
I.8 Metode dan Prosedur Penelitian	I-28
I.8.1 Pendekatan penelitian	I-28
I.8.2 Lokasi Penelitian	I-29
I.8.3 Populasi Penelitian	I-29
I.8.4 Teknik Pengambilan Sampel	I-29
I.8.5 Teknik Pengumpulan Data	I-30
I.9 Teknik Pengolahan Data	I-32
I.9.1 Teknik Pengolahan	I-32
I.9.1 Alat Pengukuran Variabel	I-34
I.10 Teknik Analisis Data	I-35
I.10.1 Uji Validitas	I-35
I.10.2 Uji Reabilitas	I-35
I.10.3 Uji Asumsi Klasik	I-36
I.10.1 Uji Normalitas	I-36
I.10.2 Uji Heteroskedastisitas	I-36
I.10.3 Uji Multikolinearitas	I-36
I.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	I-37
I.10.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	I-37
I.10.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	I-38
I.10.4.3 Uji Koefisien Determinasi	I-38
I.11 Analisis Deskriptif	I-38
BAB II GAMBARAN UMUM	II-1
II.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Airlangga.....	II-1
II.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Airlangga	II-3
II.3 Website RemoteXs Universitas Airlangga	II-3
II.3.1 Statistik Website RemoteXs Universitas Airlangga	II-6

II.3.1 Fitur Layanan Website RemoteXs Universitas Airlangga	II-8
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS DATA	III-1
III.1 Karakteristik Responden	III-1
III.1.1 Jenis Kelamin	III-1
III.1.2 Tahun Angkatan	III-1
III.2 Deskripsi Variabel Penelitian	III-2
III.2.1 Kualitas Website.....	III-2
III.2.1.1 Kualitas Website Dimensi <i>Usability</i>	III-3
III.2.1.2 Kualitas Website Dimensi <i>Information</i>	III-13
III.2.1.3 Kualitas Website Dimensi <i>Service Interaction</i>	III-22
III.2.2 Kepuasan Pengguna.....	III-27
III.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	III-30
III.3.1 Uji Validitas	III-30
III.3.2 Uji Reliabilitas	III-33
III.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	III-33
III.4.1 Hasil Uji Normalitas	III-33
III.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	III-35
III.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	III-36
III.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	III-37
III.5.1 Hasil Uji T	III-37
III.5.2 Hasil Uji F	III-39
III.6 Hasil Uji R^2	III-40
BAB IV INTERPRETASI DAN DISKUSI TEORITIK	IV-1
IV.1 Analisa Kualitas Website	IV-1
IV.1.2 Kualitas Website Dimensi Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	IV-1
IV.1.3 Kualitas Website Dimensi Informasi (<i>Information Quality</i>)	IV-5
IV.1.4 Kualitas Website Dimensi Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	IV-9
IV.1.1 Kualitas Website RemoteXs Universitas Airlangga	IV-13

BAB V PENUTUP	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	I-34
Tabel I.2	I-34
Tabel I.3	I-34
Tabel I.4	I-36
Tabel III.1	III-1
Tabel III.2.....	III-2
Tabel III.3.....	III-3
Tabel III.4.....	III-7
Tabel III.5.....	III-8
Tabel III.6.....	III-9
Tabel III.7.....	III-10
Tabel III.8.....	III-12
Tabel III.9.....	III-13
Tabel III.10.....	III-14
Tabel III.11.....	III-15
Tabel III.12.....	III-16
Tabel III.13.....	III-18
Tabel III.14.....	III-19
Tabel III.15.....	III-20
Tabel III.16.....	III-21
Tabel III.17.....	III-22
Tabel III.18.....	III-23
Tabel III.19.....	III-24
Tabel III.20.....	III-26
Tabel III.21.....	III-26
Tabel III.22.....	III-27
Tabel III.23.....	III-28
Tabel III.24.....	III-29
Tabel III.25.....	III-29

Tabel III.26.....	III-30
Tabel III.27.....	III-32
Tabel III.28.....	III-33
Tabel III.29.....	III-34
Tabel III.30.....	III-35
Tabel III.31.....	III-36
Tabel III.32.....	III-38
Tabel III.33.....	III-39
Tabel III.34.....	III-40

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.....	I-19
Gambar I.2.....	I-21
Gambar II.1	II-6
Gambar II.2	II-6
Gambar II.3	II-7
Gambar II.4	II-7
Gambar II.5	II-8
Gambar II.6	II-9
Gambar II.7	II-10
Gambar II.8	II-12
Gambar II.9	II-12
Gambar II.10	II-13
Gambar II.11	II-14
Gambar II.12	II-15
Gambar II.13	II-15
Gambar II.14	II-16
Gambar II.15	II-17