

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Tujuan	I-6
1.4 Manfaat Penelitian	I-6
1.4.1 Manfaat Teoritis	I-6
1.4.2 Manfaat Praktis	I-7
1.5 Tinjauan Pustaka	I-7
1.5.1 Pengguna Situs Web	I-7
1.5.2 Persepsi Pengguna Situs Web	I-8
1.5.3 WebQual	I-9
1.6 Variabel Penelitian.....	I-12
1.6.1 Definisi Konseptual	I-12
1.6.2 Definisi Operasional	I-13
1.7 Metode dan Prosedur Penelitian	I-15
1.7.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian.....	I-15
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-15
1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	I-15
1.7.3.1 Populasi	I-15
1.7.3.2 Sampel	I-16
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	I-17
1.7.5 Metode Pengukuran Variabel.....	I-18
1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-19
1.7.6.1 Teknik Pengolahan Data.....	I-19
1.7.6.2 Teknik Analisis Data	I-20

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Situs Web Quora Indonesia	II-1
2.2 Fitur Situs Web Quora Indonesia.....	II-3
2.2.1 Fitur Tambah Pertanyaan atau Tautan	II-3
2.2.2 Fitur Jawab.....	II-4

2.2.3 Fitur Sembunyikan Konten	II-5
2.2.4 Fitur Topik	II-5
2.2.5 Fitur Ruang	II-6
2.2.6 Fitur Notifikasi	II-6
2.2.7 Fitur Pencarian	II-7
2.2.8 Fitur Profil	II-8
2.2.9 Fitur Bantuan	II-9
2.2.10 Fitur Bilingual	II-10
2.2.11 Fitur Undang	II-10
2.2.12 Laman Mobile	II-11

BAB III TEMUAN DATA

3.1 Karakteristik Responden	III-1
3.1.1 Karakteristik Demografis	III-1
3.1.1.1 Jenis Kelamin	III-1
3.1.1.2 Usia	III-1
3.1.1.3 Jenjang Pendidikan	III-2
3.1.2 Karakteristik Kunjungan	III-2
3.1.2.1 Intensitas Kunjungan	III-3
3.1.2.2 Estimasi Waktu Kunjungan	III-3
3.1.2.3 Tujuan Akses	III-4
3.1.3 Tabulasi Silang	III-4
3.1.3.1 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Intensitas Kun- jungan (Per Minggu)	III-4
3.1.3.2 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Estimasi- Waktu Kunjungan (Per Hari)	III-5
3.1.3.3 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Tujuan Akses	III-6
3.2 Dimensi WebQual 4.0	III-7
3.2.1 Dimensi Kualitas Informasi	III-7
3.2.1.1 Akurasi Informasi	III-8
3.2.1.2 Keterpercayaan Informasi	III-8
3.2.1.3 Ketepatan Waktu	III-9
3.2.1.4 Relevansi Informasi	III-10
3.2.1.5 Kemudahan Informasi untuk Dimengerti	III-11
3.2.1.6 Detail Informasi	III-12
3.2.1.7 Kesesuaian Format Informasi	III-12
3.2.1.8 Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi	III-13
3.2.2 Dimensi Kualitas Interaksi Layanan	III-14
3.2.2.1 Reputasi Layanan	III-14
3.2.2.2 Keamanan Transaksi	III-15
3.2.2.3 Keamanan Data Pribadi	III-16
3.2.2.4 Personalisasi	III-16
3.2.2.5 Rasa Kebersamaan dalam Komunitas	III-17
3.2.2.6 Kemudahan Menjalinkan Komunikasi dengan Layanan Si- tus Web	III-18
3.2.2.7 Kepercayaan Layanan	III-19
3.2.2.8 Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Interaksi Layanan	III-20
3.2.3 Dimensi Kegunaan (Usability)	III-20

3.2.3.1 Kemudahan Pengoperasian.....	III-20
3.2.3.2 Kemudahan Fitur	III-21
3.2.3.3 Kemudahan Navigasi.....	III-22
3.2.3.4 Kemudahan Penggunaan	III-23
3.2.3.5 Tampilan.....	III-24
3.2.3.6 Kesesuaian Desain dengan Tipe Situs Web	III-25
3.2.3.7 Kompetensi.....	III-26
3.2.3.8 Pengalaman.....	III-26
3.2.3.9 Statistik Deskriptif Dimensi Kegunaan (Usability).....	III-27
3.2.4 Statistik Deksriptif Kualitas Situs Web	III-28

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Karakteristik Pengguna	IV-1
4.2 Dimensi Kualitas Informasi	IV-1
4.3 Dimensi Kualitas Interaksi Layanan	IV-3
4.4 Dimensi Kegunaan (Usability).....	IV-6

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Situs Web Quora	II-1
Gambar 2.2 Laman Beranda Situs Web Quora Indonesia	II-2
Gambar 2.3 Fitur Pengajuan Konten Pertanyaan atau Tautan	II-3
Gambar 2.4 Fitur Jawab	II-4
Gambar 2.5 Fitur Sembunyikan Konten	II-5
Gambar 2.6 Fitur Topik.....	II-5
Gambar 2.7 Fitur Ruang.....	II-6
Gambar 2.8 Fitur Notifikasi	II-7
Gambar 2.9 Fitur Pencarian	II-7
Gambar 2.10 Fitur Profil	II-8
Gambar 2.11 Laman Profil.....	II-9
Gambar 2.12 Laman Bantuan	II-9
Gambar 2.13 Fitur Bilingual	II-10
Gambar 2.14 Fitur Undang	II-11
Gambar 2.15 Menu Undang.....	II-11
Gambar 2.16 Laman Mobile	II-11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pedoman Penskoran Jawaban	I-18
Tabel 1.2 Pedoman Pembobotan Nilai	I-19
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	III-1
Tabel 3.2 Usia Responden.....	III-2
Tabel 3.3 Jenjang Pendidikan Responden.....	III-2
Tabel 3.4 Intensitas Kunjungan Per Minggu.....	III-3
Tabel 3.5 Estimasi Waktu Kunjungan Per Hari	III-3
Tabel 3.6 Tujuan Akses Situs Web	III-4
Tabel 3.7 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Intensitas Kunjungan (Per Minggu).....	III-4
Tabel 3.8 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Estimasi Waktu Kunjungan (Per Hari)	III-5
Tabel 3.9 Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Tujuan Akses.....	III-7
Tabel 3.10 Akurasi Informasi	III-8
Tabel 3.11 Keterpercayaan Informasi	III-8
Tabel 3.12 Ketepatan Waktu.....	III-9
Tabel 3.13 Relevansi Informasi	III-10
Tabel 3.14 Kemudahan Informasi untuk Dimengerti	III-11
Tabel 3.15 Detail Informasi	III-12
Tabel 3.16 Kesesuaian Format Informasi	III-12
Tabel 3.17 Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi	III-13
Tabel 3.18 Reputasi Layanan	III-14
Tabel 3.19 Keamanan Transaksi	III-15
Tabel 3.20 Keamanan Data Pribadi	III-16
Tabel 3.21 Personalisasi.....	III-16
Tabel 3.22 Rasa Kebersamaan dalam Komunitas.....	III-17
Tabel 3.23 Kemudahan Menjalani Komunikasi dengan Layanan Situs Web ...	III-18
Tabel 3.24 Kepercayaan Layanan	III-19
Tabel 3.25 Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Interaksi Layanan.....	III-20
Tabel 3.26 Kemudahan Pengoperasian	III-21
Tabel 3.27 Kemudahan Fitur.....	III-21
Tabel 3.28 Kemudahan Navigasi	III-22
Tabel 3.29 Kemudahan Penggunaan.....	III-23
Tabel 3.30 Tampilan	III-24
Tabel 3.31 Kesesuaian Desain dengan Tipe Situs Web.....	III-25
Tabel 3.32 Kompetensi	III-26
Tabel 3.33 Pengalaman	III-26
Tabel 3.34 Statistik Deskriptif Dimensi Kegunaan (Usability)	III-27
Tabel 3.35 Statistik Deskriptif Kualitas Situs Web	III-28