

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I	1
1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	1
1.1.1 Bidang Usaha Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Manajemen Operasi	9
2.1.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi	9
2.1.3 Kualitas	11
2.1.4 Kualitas Informasi	11
2.1.5 E-Commerce	13
2.1.6 WebQual	13
2.1.7 Kepuasan Pengguna	14
2.1.8 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1 Penelitian Jurnal Internasional	15
2.2.2 Penelitian Jurnal Nasional	18
2.3 Sintesa Penelitian	18

BAB III	21
3.1 Karakteristik Penelitian	21
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	22
3.2.1 Operasional Variabel	22
3.2.2 Skala Pengukuran	24
3.3 Tahapan Penelitian	25
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	27
3.4.1 Populasi Penelitian	27
3.4.2 Sampel Penelitian	28
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	29
3.5 Pengumpulan Data	29
3.5.1 Sumber Data	29
3.6 Validitas dan Reliabilitas	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	33
3.7.1 Analisis Deskriptif	33
3.7.2 Uji Regresi Linear Berganda	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	35
BAB IV	38
4.1 Karakteristik Responden	38
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	39
4.1.2 Karakteristik Responden Pekerjaan	40
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	41
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2 Analisis Deskriptif	43
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Usability</i> (X_1)	44
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Information Quality</i> (X_2)	45
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Interaction Quality</i> (X_3)	47
4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Website Pos Indonesia</i> (X)	48
4.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna (Y)	49
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data	50
4.3.2 Hasil Uji Multikolenieritas	51
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

4.4	Hasil Regresi Linier Berganda	53
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	54
4.5.2	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	56
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.6.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	57
4.6.2	Pembahasan Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.6.3	Pembahasan Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	59
4.6.4	Pembahasan Uji Hipoteses Simultan (Uji F).....	60
4.7	Analisis Koefisien Determinasi.....	60
BAB V	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	62
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	636