

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	2
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	2
1.1.1 Profil Umum Universitas Telkom.....	2
1.1.2 Visi dan Misi.....	4
1.1.3 Admisi Nasional Universitas Telkom	4
1.1.4 Produk & Layanan Admisi Nasional Universitas Telkom.....	5
1.1.5 <i>Website SMB Telkom University</i>	6
1.1.6 Tampilan Website SMB.TELKOMUNIVERSITY.AC.ID	8
1.1.7 Struktur Organisasi	9
1.2 Latar Belakang	10
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6.1 Aspek Teoritis.....	19
1.6.2 Aspek Praktis	19
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	20
BAB II.....	21
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	21
2.1.1 Internet	21
2.1.2 <i>Website</i>	23
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	28
2.1.4 <i>Webqual 4.0</i>	32
2.1.5 Kepuasan Pengguna	37
2.1.6 Penelitian Terdahulu	40

2.2	Kerangka Pemikiran.....	47
2.3	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
BAB III		51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Variabel Operasional	52
3.3	Skala Pengukuran	54
3.4	Tahapan Penelitian.....	55
3.5	Populasi & Sampel.....	56
3.5.1	Populasi.....	56
3.5.2	Sampel	56
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6.1	Jenis & Sumber Data	59
3.6.2	Pengumpulan Data.....	59
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.7.1	Uji Validitas	60
3.7.2	Uji Reliabilitas	63
3.8	Teknik Analisis Data.....	64
3.8.1	Analisis Deskriptif	64
3.8.2	Metode Successive Interval	66
3.8.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
BAB IV		72
4.1	Karakteristik Responden.....	72
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	73
4.2	Hasil Penelitian.....	73
4.2.1	Perhitungan Kuesioner.....	74
4.2.2	Tingkat Kesesuaian.....	76
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.3.1	Analisis Kesenjangan (GAP)	78
4.3.2	Analisis Kuadran.....	80
BAB V		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85
5.2.1	Aspek Praktis	85

5.2.2	Aspek Teoritis	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN I		90
LAMPIRAN II		95