

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 <i>Webqual</i>	13
2.2.2 <i>Website</i>	14
2.2.3 <i>Website</i> Balitower	14
2.2.4 <i>Mix Method Sequential Explanatory Design</i>	17
2.2.5 Metode Triangulasi	18
2.2.6 Analisis Tematik	18
2.2.7 Regresi Linear Berganda.....	19
2.2.8 Analisis Kesenjangan (GAP).....	20
2.2.9 Analisis Deskriptif	20
2.2.10 Uji Asumsi Klasik.....	22
BAB III ALUR PEMODELAN.....	24
3.1 Metodologi Penelitian	24
3.2 Model Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4 Metode Penelitian.....	28

3.4.1	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.2	Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Penelitian.....	33
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Departemen	34
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Umur	34
4.2	Hasil Analisis	35
4.2.1	Uji Validitas	35
4.2.2	Uji Reliabilitas	38
4.2.3	Analisis Deskriptif	39
4.2.4	Gap Analisis.....	45
4.3	Uji Asumsi Klasik	47
4.3.1	Uji Normalitas Data	47
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	48
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.4	Uji Regresi Linear Berganda	51
4.4.1	Uji F	51
4.4.2	Uji T	51
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi	52
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.5	Analisis Tematik	54
4.5.1	Instrument Pengumpulan Data.....	54
4.5.2	Hasil Verbatim	54
BAB V Kesimpulan dan Saran		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		68