

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) MENURUT PERSEPSI ONLINE SELLER”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis di Universitas Telkom, Bandung. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat kesulitan dan hambatan, namun dengan dukungan dari berbagai pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Puspita Kencana Sari, S.Kom, M.T.I selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi masukan yang sangat bermanfaat sejak awal hingga akhir pengerjaan.
2. Seluruh jajaran dosen Universitas Telkom khususnya di jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
3. Kedua orang tua penulis, yang tak henti-hentinya memberikan dorongan serta doa yang tidak akan mampu penulis balas.
4. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan angkatan 2007 yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Telkom.

5. Rekan-rekan dari kosan Cemara yang telah menjadi keluarga kedua dan banyak memberikan bantuan.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan bantuan kepada penulis baik moral maupun sepiritual yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan di berbagai hal. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan masukan yang membangun untuk menghasilkan karya yang lebih baik lagi kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat membantu bagi semua pihak.

Bandung, 25 Agustus 2014

Hendri Juhanda

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Teknologi Informasi dalam Bisnis.....	10
2.1.2 <i>Website</i>	13
2.1.3 Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	14
2.1.4 WEBQUAL	18
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	22

2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Variabel Operasional	32
3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	36
3.5 Pengumpulan Data	37
3.5.1 Data.....	37
3.5.2 Instrumen Penelitian	38
3.5.3 Skala	38
3.5.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Perhitungan Data	43
3.7.2 Analisis Kesenjangan (<i>gap</i>).....	44
3.7.3 Analisis <i>Importance-Performance</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Karakteristik Responden	47
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Pembobotan Skala	50

4.2.2 Analisis Kesenjangan (<i>gap</i>).....	51
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	75