

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 Pengertian <i>Website</i>	9
2.2.2 Pengertian Kualitas.....	9
2.2.3 WebQual 4.0.....	10
2.2.4 Kepuasan Pengguna.....	13
2.2.5 Pengaruh Dimensi WebQual 4.0 terhadap <i>User Satisfaction</i>	16
2.2.6 Skala Likert	16
2.2.7 <i>Partial Least Square - Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).....	16
2.2.8 Tahapan Analisis PLS-SEM.....	17
2.2.9 Komponen PLS-SEM.....	18
2.2.10 Variabel PLS-SEM.....	18
2.2.11 Data PLS-SEM	20
2.2.12 Statistik Deskriptif.....	20
2.2.13 Statistik Inferensial.....	20

2.2.14 Parameter Pengukuran PLS-SEM	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 <i>Business Process</i>	24
3.2 Tahapan Penelitian	26
3.2.1 Tahap Perumusan Masalah	27
3.2.2 Tahap Perumusan Model	27
3.2.3 Tahap Pembuatan Instrumen Penelitian	31
3.2.4 Tahap Pengumpulan Data	32
3.2.5 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	32
3.2.6 Tahap Penarikan Kesimpulan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Analisis Demografi	33
4.2 Pengolahan dan Analisis Data	35
4.2.1 Perancangan dan Analisis <i>Outer Model</i>	35
4.2.2 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	36
4.2.3 Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	37
4.2.4 Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	37
4.2.5 Analisis <i>Inner Model</i>	38
4.2.6 Pengujian <i>Inner Model</i> dengan <i>R-Square</i>	38
4.2.7 Pengujian <i>Inner Model</i> dengan <i>Q-Square</i>	39
4.3 Pengujian Hipotesis	39
4.3.1 Hasil Hipotesis	41
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43