

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	17
2.1 Landasan Teori	17
2.2 Teori Tindakan Beralasan (Theory Of Reasoned Action)	18
2.3 Definisi Operasional Variabel.....	19
2.3.1 Kualitas Konten (<i>Content Quality</i>)	19
2.3.2 Kegunaan Informasi (<i>Information Usefulness</i>)	22
2.3.3 Pencarian Informasi (<i>Information Search</i>)	23
2.3.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	25
2.4 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	29
2.4.1 Kualitas Konten terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.2 Kualitas Konten terhadap Kegunaan Informasi	31

2.4.3	Kualitas Konten terhadap Pencarian Informasi.....	32
2.4.4	Kegunaan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4.5	Pencarian Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.5	Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.1.1	Uji Validitas	43
3.1.2	Uji Reliabilitas	44
3.4	Metode <i>Analisis</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Karakteristik Gambaran Umum Responden.....	47
4.2	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	50
4.2.1	Uji Validitas.....	50
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	52
4.3	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	53
4.3.1	Total Effect	68
4.3.2	Direct Effect.....	69
4.3.3	Indirect Effect	71
4.4	Pembahasan	71
4.4.1	Pengaruh Content Quality terhadap Customer Service.....	71
4.4.2	Pengaruh Content Quality terhadap Information Usefulness.....	72
4.4.3	Pengaruh Content Quality terhadap Information Search	73
4.4.4	Pengaruh Information Usefulness terhadap Customer Satisfaction	73
4.4.5	Pengaruh Information Search terhadap Customer Satisfaction...74	
BAB V PENUTUP		75
5.1	Kesimpulan.....	75

5.1.1 Kesimpulan Hasil Penelitian Hipotesis 1	75
5.1.2 Kesimpulan Hasil Penelitian Hipotesis 2	76
5.1.3 Kesimpulan Hasil Penelitian Hipotesis 3	76
5.1.4 Kesimpulan Hasil Penelitian Hipotesis 4	77
5.1.5 Kesimpulan Hasil Penelitian Hipotesis 5	77
5.2 Implikasi Manajerial	81
5.3 Saran Praktis	83
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.5 Saran Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner	88

FEB UNDIP