

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNA HAK CIPTA	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAKSI	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalh.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	4
A. Observasi	4
B. Wawancara	4
C. Survei	5
D. Studi Pustaka	5
1.5. Ruang Lingkup	5
1.6. Hipotesa	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pelabuhan	7
2.1.2 Pelanggan / Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Website.....	8
2.1.4 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)	9
2.1.5 Webqual	9
2.2. Metode Analisis Data	11
2.2.1 Uji Validitas	11
2.2.2 Uji Realibilitas	12
2.2.3 Uji Asumsi	13
A. Uji Normalitas	13
B. Uji Multikolinearitas.....	13
C. Uji Heteroskedastisitas	14
D. Uji Autokorelasi	14
E. Uji Linearitas	15
2.3. Analisis Regresi Linear Berganda	15
2.3.1 Analisis Koefisien Determinasi	15
2.3.2 Uji F	16
2.3.3 Uji T	16
2.4. Penelitian Terkait	16
2.5. Tinjauan Organisasi	16

2.5.1	Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia II	16
2.5.2	Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia II Divisi Pelayanan Kapal	17
2.5.3	Fungsi dan Tugas Jabatan	17
BAB III	PEMBAHASAN.....	26
3.1.	Metode Penelitian.....	26
3.2.	Tahapan Penelitian	27
3.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.4.	Perancangan Kuesioner	37
3.5.	Jenis Data, Metode, dan Instrumen Pengumpulan Data	39
3.6.	Populasi dan Sampel	40
3.6.1	Populasi Penelitian	40
3.6.2	Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.7	Penyebaran Kuesioner	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1.	Gambaran Umum <i>Website</i>	48
4.1.1	Halaman Utama	49
4.1.2	Pengoprasian Halaman <i>Website</i>	50
4.2.	Gambaran Umum Responden	53
4.3.	Kualitas Kegunaan	54
4.4.	Kualitas Informasi	54
4.5.	Kualitas Interaksi Layanan	55
4.6.	Kepuasan Pengguna	55
4.7.	Uji Validitas	56
4.8.	Uji Realibilitas	62
4.9.	Uji Asumsi	65
4.9.1	Uji Normalitas	65
4.9.2	Uji Multikolinearitas	66
4.9.3	Uji Heteroskedastisitas	67
4.9.4	Uji Linearitas	68
4.10.	Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.10.1	Uji F	72
4.10.2	Uji T	73
4.11.	Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna	75
4.12.	Pengaruh Kualitas Informasi terhdap Kepuasan Pengguna	75
4.13.	Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	75
4.14.	Pembahasan	76
BAB V	PENUTUP	78
5.1.	Kesimpulan	79
5.2.	Saran-saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83	
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI	86	
SURAT KETERANGAN RISET	89	
LAMPIRAN	90	