



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP
USER SATISFACTION TRAVELOKA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

DWIANNA SINAGA
NPM 20082010037

DOSEN PEMBIMBING
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

2024



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP
USER SATISFACTION TRAVELOKA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

DWIANNA SINAGA
NPM 20082010037

DOSEN PEMBIMBING
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2024**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

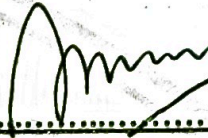
EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP USER SATISFACTION TRAVELOKA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Oleh :
DWIANNA SINAGA
NPM. 20082010037

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 06 Desember 2024.

Menyetujui

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2



(Pembimbing I)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005



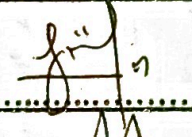
(Pembimbing II)

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19790317 2021211 002



(Penguji I)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



(Penguji II)

Reisa Permatasari, S.T, M.Kom
NIP. 19920514 2022032 007



(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

REVISI
KEMENTERIAN RI
KEMENTERIAN RI
KEMENTERIAN RI
KEMENTERIAN RI

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP USER SATISFACTION
TRAVELOKA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Oleh :
DWIANNA SINAGA
NPM. 20082010037

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 1 7119 91 032005 2


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 2022032 005

**Koordinator Skripsi
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

KONSTITUSI 1945

REVISI KE-IV (2000)

ADAM ALIBU
KORPRIKORPRI

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa / NPM : Dwianna Sinaga / 20082010037
Program Studi : Sistem Informasi
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Terhadap *User Satisfaction* Traveloka Menggunakan Webqual 4.0” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.



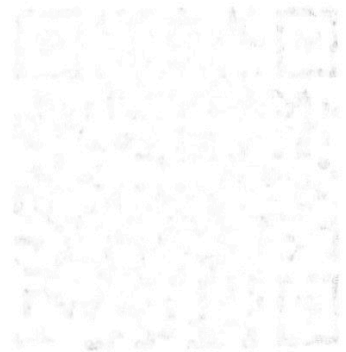
Surabaya, 10 Desember 2024

Mahasiswa



Dwianna Sinaga
NPM. 20082010037

Halaman ini sengaja dikosongkan



ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Dwianna Sinaga / 20082010037
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas *Website* Terhadap *User Satisfaction* Traveloka Menggunakan Webqual 4.0.
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulasari, S.Kom., M.Kom

Pesatnya perkembangan teknologi informasi sejak abad ke-21 telah memengaruhi berbagai sektor, termasuk *e-commerce*. Salah satu perusahaan yang berkembang pesat adalah Traveloka, *platform* digital yang menyediakan layanan pemesanan tiket, hotel, dan perjalanan lainnya. Traveloka telah dikenal luas di Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara sebagai penyedia layanan travel dan akomodasi online yang kompetitif. Dengan semakin ketatnya persaingan, kualitas kegunaan, informasi, dan layanan pada website menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas *website* Traveloka menggunakan metode WebQual 4.0, yang mengukur tiga variabel utama: *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Fokus penelitian ini adalah pada persepsi pengguna terhadap pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Sampel sebanyak 400 responden dengan kuesioner menggunakan *platform online*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan variabel *Usability Quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. Serta pada variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna *website* Traveloka. kemudian hubungan yang paling berpengaruh dalam kesuksesan website Traveloka.com menggunakan Webqual 4.0, yaitu *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai original sample sebesar 0,586.

Kata kunci : traveloka, webqual 4.0, *user satisfaction*, *online ticketing*, evaluasi kualitas

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Dwianna Sinaga / 20082010037
Thesis Title : Evaluasi Kualitas Website Terhadap User Satisfaction Traveloka Menggunakan Webqual 4.0
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

The rapid development of information technology since the 21st century has affected various sectors, including e-commerce. One of the rapidly growing companies is Traveloka, a digital platform that provides ticketing, hotel, and other travel booking services. Traveloka has been widely recognized in Indonesia and several countries in Southeast Asia as a competitive online travel and accommodation service provider. With the increasing competition, the quality of usability, information, and services on the website is an important factor in determining user satisfaction.

This research aims to evaluate the quality of Traveloka's website using the WebQual 4.0 method, which measures three main variables: Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality. The focus of this research is on user perceptions of the influence of each variable on user satisfaction. The sample was 400 respondents with a questionnaire using an online platform.

The results of hypothesis testing show that the Information Quality and Service Interaction Quality variables have a significant effect on User Satisfaction, while the Usability Quality variable has an insignificant effect on User Satisfaction. And the Information Quality and Service Interaction Quality variables are the main factors that drive user satisfaction of the Traveloka.com website. then the most influential relationship in the success of the Traveloka.com website using Webqual 4.0, namely Information Quality to User Satisfaction with an original sample value of 0.586.

Keywords: *traveloka, webqual 4.0, user satisfaction, online ticketing, quality evaluation*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, kasih karunia, dan kuasa-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Website Terhadap User Satisfaction Traveloka Menggunakan Webqual 4.0”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Ada banyak sekali pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini dengan beragam cara membantu penulis dalam upaya penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. *My Lord Jesus Christ* yang telah memberikan berkat dan mukjizat-Nya sepanjang hidup penulis, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas segala teguran serta peringatan yang terus diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sumber pengetahuan utama, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita, kepada Dia, Yesus, dan Allah Bapa di Surga, *the Only Wise God*, kemuliaan selamanya.
2. *My super parent's*, Bapak Robert Sinaga dan Mamak Mawardi Silaban yang paling berjasa dalam hidup penulis, atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan hingga saat ini. Segala cinta, doa, dukungan dan nasihat yang tiada hentinya diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan masa studi di bangku perkuliahan. *Thank you for everything, specially for the priceless lesson. I'll make you proud of me, I promise!*
3. *My beloved twin*, Dwianni Sinaga and *my beloved lil' brother's*, Chrisakti Sinaga dan Maruara Sinaga, yang selalu memberikan lelucon serta cerita-cerita yang lucu sehingga penulis dapat selalu tertawa di saat stress,

walaupun selalu menjengkelkan namun tetap menyemangati penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. *My Big Family*, Oppung Martulut Sinaga, dan Oppung Lambok Silaban, yang telah memberikan doa, kasih sayang, dorongan semangat, serta motivasi kepada penulis dalam berbagai hal baik terutama dalam penyusunan skripsi ini.
5. Yang terhormat Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan dorongan baik berupa semangat, ilmu, bimbingan, serta masukan dalam penelitian, sehingga penulis dapat memperoleh inspirasi dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Yang terhormat Bapak Mohamad Irwan Afandi, S.T., M.Sc. selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, tenaga, kesabaran, dan kesediaan dalam mendampingi serta memberikan arahan terkait akademik penulis.
7. Yang terhormat Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
8. Yang terhormat seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner sehingga dapat membantu terlaksananya penelitian ini.
10. *My true friend's and my playmate, my super girl's*, merupakan sahabat penulis yang tidak pernah bosan untuk selalu bersama-sama, hingga bisa menjadi cinta Surabaya, *it's all because of you, rek!* Serta selalu memberikan semangat, bantuan dan menemani dalam penyusunan skripsi ini. *Best wishes for our future, and may God always bless our way, see you on top*, suatu hari kita harus mewujudkan jalan-jalan jauh bersama ya *sist's!* Harus itu!, *specially:*

- Artis Surabaya, *partner* bernyanyi dikala gabut, Rahayu Eka Fitriani. *Keep crazy, keep joking, and keep be a strong girl!* yang selalu ngeluh capek tapi tak henti-hentinya mengingatkan penulis untuk selalu bersyukur.
 - Tebengan sepanjang masa, *my roommate* (walaupun sementara), Ibnah Syathiroh alias Nasya! Suwun yo Nas... walaupun kita gagal diet *but thanks* selalu mengingatkan penulis akan bagaimana menyikapi sesuatu dengan baik.
 - Wanita tenang dan bijak, Alfi Safira Az Zahra. *My partner secret sharing*, jangan bosan dengar cerita yang itu-itu aja ya, jangan sering-sering begadang, wes tuek al!
 - Wanita yang diam-diam tapi selalu ada gebrakannya, Nurul Yuni! Ayo keluarin semua *skillmu*, jangan di pendam. Terimakasih Yun, sudah mengajari banyak hal, manusia *terfast respon* walaupun sibuk, semoga sukses ya *mrs. smart!*
11. *My best friends*, Vira, Zuliana, Anggi, Ira, Pande, Dandi, Anisa, Indah, Juli, Rahel, Jhon, Boyke, bang Aldi, Oktavario, Erwin. Terimakasih telah memberi penulis banyak pengalaman dan bantuan dalam mencari responden untuk menyelesaikan skripsi ini. *I love you to the moon*
 12. *My gossip friend*, Revinindia Oktamanuella *and family*, yang selalu ngeluh capek tapi gak bisa *move on* ataupun berhenti berpikir, yang juga tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
 13. *My role model older sisters*, kak Lidia, kak Evelyn, dan kak Sherina, teladan mereka menginspirasi penulis setiap hari, semuanya memiliki satu kesamaan—komitmen yang teguh untuk menjadi versi terbaik dari diri mereka. Mereka bukan keluarga kandung biologis, tetapi secara tidak langsung mereka tiang-tiang inspirasi yang membantu penulis menjalani tantangan hidup.
 14. *My Yume's kost*, Kristina Sinaga, Icha Sinaga, Lidya Simarmata, Clara Silalahi, Eklesia Simaremare, maaf untuk waktu dan moment yang banyak terlewatkan. Walaupun sudah asing, tapi selalu ada dihati kok. Sukses untuk kita semua ya!

15. *My partners in crime, you guys are the best part of journey*, Dela, Marvin walaupun terkadang membully penulis namun dengan begitu penulis menjadi kuat mental sebagai anak kosan, terimakasih buat dukungan dan pengalamannya tentunya mengajarkan banyak hal selama di perantauan ini. *Thanks for all the jokes, the laughs, and even the “roasts”* yang kadang keterlaluhan tapi ternyata bikin aku semangat lagi. Tanpa kalian, perjalanan ini pasti terasa lebih berat.
16. *My Rungkut family*, kak Oliv, kak Meisy, Natal, Kenny, bang Andre, Palando, bang Nael, bang Boston, bang Petrus, Samuel, bang Simon, Kolisane, There, Catrine, Ruth juga yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Terima kasih atas semangat, bantuan, dan tawa yang selalu kalian bagikan. *Gonna miss you, guys!*
17. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman UK3, Lena, Ligia, Naomi, kak Brigita, kak Debora, Aulia dan teman-teman UK3 yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Terima kasih atas kerja sama, semangat, dan dukungan yang kalian berikan selama ini. Kalian bukan hanya rekan kerja, tetapi juga saudara seiman kasih yang nyata dalam pelayanan. Meskipun banyak tantangan yang kita hadapi bersama, kebersamaan kita telah menjadi bukti nyata akan kuasa Tuhan yang memungkinkan kita melayani dan menyelesaikan setiap tugas. Kiranya kasih dan damai sejahtera Kristus selalu menyertai kita.
18. *ATENSI friend's*, teman – teman seperjuangan Program Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini. Terimakasih atas berbagai bantuan, dukungan, kerjasama yang sudah dijalani selama ini dan kiranya kesuksesan selalu menyertai teman-teman sekalian.
19. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada seseorang yang tak dapat disebutkan namanya. Ia pernah menjadi cahaya di tengah perjalanan penuh perjuangan ini, memberikan semangat, dan berjanji untuk menanti hingga kelulusan. Namun, kehidupan sering kali menyuguhkan rencana yang berbeda. Meski ia tidak dapat menunggu

hingga akhir, pengalaman ini mengajarkan penulis arti ketulusan, kesabaran, dan keikhlasan. Dari patah hati yang hadir, penulis belajar menerima kehilangan sebagai salah satu bentuk pendewasaan diri. Kehidupan adalah guru yang tiada henti memberi pelajaran. Setiap orang datang dengan masanya, dan setiap masa membawa orangnya. Dengan kesadaran ini, penulis menyadari bahwa dinamika hidup adalah bagian dari proses penempaan diri untuk menjadi pribadi yang lebih kuat dan bijaksana.

20. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Dwianna Sinaga. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Dwianna. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu penulis memohon maaf dan dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komputer. Amin.

Surabaya, November 2024

Penulis

Dwianna Sinaga

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR NOTASI.....	xxvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Relevansi Sistem Informasi.....	6
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1 Definisi Evaluasi	13
2.2.2 E-Commerce	14
2.2.3 E-Ticketing.....	15
2.2.4 Website.....	16
2.2.5 Aplikasi	16
2.2.6 Traveloka.....	17
2.2.7 WebQual 4.0	19
2.2.8 Metode Structural Equation Modelling.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Alur Penelitian	27
3.2 Observasi Website.....	29
3.3 Studi Literatur	29
3.4 Identifikasi Masalah	30
3.5 Penyusunan Model Konseptual.....	30
3.6 Penyusunan Hipotesis	32
3.6.1 Hubungan Usability Quality Terhadap User Satisfaction.....	32
3.6.2 Hubungan Information Quality Terhadap User Satisfaction	33
3.6.3 Hubungan Service Interaction Quality Terhadap User Satisfaction	33
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.7.1 Sumber Pengumpulan Data.....	36
3.7.2. Populasi	36
3.7.3 Ukuran Sampel.....	36
3.7.4 Teknik Sampling	38
3.7.5 Skala Likert	38
3.8 Penyusunan Instrument Penelitian	39
3.9 Penyebaran Kuesioner.....	42
3.10 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.10.1 Uji Validitas	43
3.10.2 Uji Reliabilitas	46
3.11 Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.11.1 Analisis Deskriptif	47
3.11.2 Deskriptive Crosstab	48
3.11.3 Analisis Inferensial.....	49
3. 12 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Analisis Data Demografi Responden	53
4.1.1 Jenis Kelamin.....	53
4.1.2 Usia	54
4.1.3 Pekerjaan	54
4.1.4 Intensitas Transaksi.....	55

4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	55
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	56
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	58
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	60
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	62
4.3 Deskriptive Crosstab	64
4.4 Pembahasan Analisis Inferensial.....	69
4.4.1 Outer Model	70
4.4.2 Inner Model.....	79
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.5.1 Hubungan antara <i>Usability Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	85
4.5.2 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	87
4.5.2 Hubungan antara <i>Service Interaction Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	89
BAB V PENUTUP	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran Pengembangan	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Traveloka pada <i>Playstore</i> 2024	2
Gambar 1. 2 Perbandingan Grafik Online Travel Agent 2022	3
Gambar 1. 3 Studi Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Halaman Utama Website Traveloka.....	17
Gambar 2. 2 Halaman Utama Aplikasi Traveloka	18
Gambar 2. 3 Variabel Metode WebQual 4.0.....	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Konseptual Model WebQual 4.0.....	31
Gambar 3. 3 Macam - Macam Teknik Sampling.....	38
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	53
Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden.....	54
Gambar 4. 3 Persentase Pekerjaan Responden	54
Gambar 4. 4 Persentase Intensitas Transaksi	55
Gambar 4. 5 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	82

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Instrumen Pernyataan Kuesioner	39
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Usability Quality</i>	44
Tabel 3. 5 Uji Validitas <i>Information Quality</i>	44
Tabel 3. 6 Uji Validitas <i>Interaction Quality</i>	45
Tabel 3. 7 Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	45
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3. 9 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	50
Tabel 3. 10 Kriteria Evaluasi Model Struktural	51
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	56
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	57
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	58
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	60
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	61
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	62
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	62
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	64
Tabel 4. 9 Hasil Crosstab UQ1 dan Usia	65
Tabel 4. 10 Hasil Crosstab UQ2 dan Usia	65
Tabel 4. 11 Hasil Crosstab UQ3 dan Usia	66
Tabel 4. 12 Hasil Crosstab UQ4 dan Usia	67
Tabel 4. 13 Hasil Crosstab UQ5 dan Usia	68
Tabel 4. 14 Crosstab UQ6 dan Usia.....	68
Tabel 4. 15 Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i>	71
Tabel 4. 16 Nilai <i>Outer Loadings</i> Baru.....	73
Tabel 4. 17 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	74
Tabel 4. 18 Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4. 19 Hasil Nilai Akar AVE (<i>Fornell-Lacker Criterion</i>).....	77
Tabel 4. 20 Nilai <i>Cronbach's</i> dan <i>Composite Reliability</i>	78

Tabel 4. 21 Hasil <i>R-Square</i>	80
Tabel 4. 22 Nilai <i>F-Square</i>	80
Tabel 4. 23 Hasil <i>Q-Square</i>	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis	83

DAFTAR NOTASI

n	:	Jumlah sampel
N	:	Jumlah populasi
e^2	:	Batas ketelitian yang diinginkan/ <i>error</i> 5%
$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$:	Perhitungan ukuran sampel dengan rumus slovin

Halaman ini sengaja dikosongkan