

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teoritis.....	10
1. Kepuasan Pengguna	10
2. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	12
3. Indikator Kepuasan Pengguna.....	15

4.	Alat Ukur Kepuasan Pengguna	17
B.	Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN		26
A.	Tempat dan Waktu	26
B.	Desain Penelitian.....	26
C.	Sumber Data dan Sampel Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.	Definisi Operasional Variabel.....	29
2.	Instrumen Penelitian.....	30
E.	Uji Instrumen Penelitian	32
1.	Uji Validitas	32
2.	Uji Reliabilitas	33
F.	Teknik Analisis Data.....	33
1.	Analisis Deskriptif	33
2.	Uji Mean.....	34
3.	Uji Standar Deviasi	34
4.	Uji t	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		36

A.	Deskripsi Data.....	36
B.	Uji Instrumen Penelitian	39
1.	Uji Validitas	39
2.	Uji Reliabilitas	40
C.	Analisis Deskriptif Data.....	41
D.	Uji <i>Mean</i>	45
E.	Uji Standar Deviasi	48
F.	Analisis Uji t	51
BAB V PENUTUP.....		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Implikasi.....	58
C.	Keterbatasan Penelitian	60
D.	Rekomendasi Penelitian	61
DATAR PUSTAKA		63