

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kebaharuan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Latar Belakang Teori	11

1.	Penggunaan Berkelanjutan	11
2.	Kualitas Layanan Elektronik	14
3.	Kepuasan Konsumen	16
B.	Kerangka Teoritik dan Hipotesis.....	26
1.	Kualitas Layanan Elektronik dan Penggunaan Berkelanjutan.....	26
2.	Kepuasan Konsumen dan Penggunaan Berkelanjutan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
1.	Tempat Penelitian	30
2.	Waktu Penelitian.....	30
B.	Pendekatan Penelitian.....	31
C.	Populasi dan Sampel	31
1.	Populasi.....	31
2.	Sampel	32
D.	Penyusunan Instrumen	33
1.	Definisi Konseptual	33
2.	Definisi Operasional	34
3.	Kisi-kisi Instrumen	35
E.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
1.	Validitas Instrumen.....	39

2.	Reliabilitas Instrumen	40
F.	Teknik Pengumpulan Data	41
G.	Teknik Analisis Data	42
1.	Uji Persyaratan Analisis	42
2.	Persamaan Linear Berganda	43
3.	Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
A.	Deskripsi Data	47
1.	Profil Responden	47
2.	Profil Data	49
B.	Teknik Analisis Data	60
1.	Pengujian Persyaratan Analisis	60
2.	Persamaan Linear Berganda	63
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian	65
4.	Pengujian Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	66
5.	Pengujian Koefisien Determinasi	67
C.	Pembahasan	70
1.	Kualitas Layanan Elektronik dengan Penggunaan Berkelanjutan	70
2.	Kepuasan Konsumen dengan Penggunaan Berkelanjutan	71
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		73

A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Hasil Survei penetreasi pengguna internet di Indonesia	5
Gambar IV. 1 Grafik Program Studi	48
Gambar IV. 2 Angkatan Pengguna Sibering	49
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Penggunaan Berkelanjutan	52
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas Layanan Elektronik	56
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Kepuasan Konsumen	59

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Hasil Survei Awal Sibiring	6
Tabel II. 1 Hipotesis Penelitian	28
Tabel III. 1 Kisi Kisi Instrumen Variabel Penelitian	35
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen.....	38
Tabel III. 3 Skala Alpha Cronbach	40
Tabel III. 4 Kategori Nilai Korelasi	45
Tabel IV. 1 Profil Responden Program Studi	47
Tabel IV. 2 Angkatan Pengguna Sibiring.....	48
Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Penggunaan Berkelanjutan	51
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Penggunaan Berkelanjutan.....	51
Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Penggunaan Berkelanjutan.....	53
Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas Layanan Elektronik	54
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Elektronik.....	55
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Layanan Elektronik	56
Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Kepuasan Konsumen	58
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Individu Kepuasan Konsumen	60
Tabel IV. 12 Uji Normalitas.....	61
Tabel IV. 13 Uji Linearitas Variabel X1 terhadap Y	62
Tabel IV. 14 Uji Linearitas Variabel X2 dengan Y	63
Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda	64
Tabel IV. 16 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)	65

Tabel IV. 17 Uji Analisis Korelasi Pearson	66
Tabel IV. 18 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	68
Tabel IV. 19 Uji Koefisien Determinasi X1 terhadap Y	69
Tabel IV. 20 Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	82
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan SUP	83
Lampiran 4 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	84
Lampiran 5 Survei Awal Penelitian	85
Lampiran 6 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)	86
Lampiran 7 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y.....	88
Lampiran 8 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y.....	89
Lampiran 9 Data perhitungan Validitas Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)90	
Lampiran 10 Perhitungan Varians Butir, Varians Total Dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	91
Lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik).....	92
Lampiran 12 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y.....	94
Lampiran 13 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik)	95
Lampiran 14 Data perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik).....	96
Lampiran 15 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilita Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik)	97

Lampiran 16 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)	98
Lampiran 17 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Kepuasan Konsumen).....	100
Lampiran 18 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)..	101
Lampiran 19 Data perhitungan Validitas Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)..	102
Lampiran 20 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilita Variabel X2 (Kepuasan Konsumen).....	103
Lampiran 21 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)	104
Lampiran 22 Data Mentah Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)	106
Lampiran 23 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)	109
Lampiran 24 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan)	110
Lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik)	111
Lampiran 26 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik).....	113
Lampiran 27 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik)	116

Lampiran 28 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Layanan Elektronik)	117
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)..	118
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Kepuasan Konsumen).....	120
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)....	123
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kepuasan Konsumen).....	124
Lampiran 33 Data Mentah Variabel Y (Penggunaan Berkelanjutan), X1 (Kualitas Layanan Elektronik), dan X2 (Kepuasan Konsumen)	125
Lampiran 34 Perhitungan Uji Normalitas	128
Lampiran 35 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X1 dengan Y	129
Lampiran 36 Perhitungan Keberartian Regresi X1 dengan Y	130
Lampiran 37 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 terhadap Y	131
Lampiran 38 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X2 dengan Y	132
Lampiran 39 Perhitungan Keberartian Regresi X2 dengan Y	133
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 terhadap Y	134
Lampiran 41 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	135
Lampiran 42 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	136
Lampiran 43 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda	137
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinan X1, X2, dengan Y	138
Lampiran 45 Data Tabel Prodi FE Yang Menggunakan Sibering	139
Lampiran 46 Data Responden.....	140