

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
RINGKASAN.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11

	E. Manfaat Penelitian	11
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Landasan Teori	13
	1. Analisis	13
	2. Informasi	14
	a. Definisi Informasi	14
	b. Kualitas Informasi	14
	3. Kualitas	15
	4. Kualitas Sistem Informasi	16
	5. Pengukuran Kepuasan Pengguna	17
	6. Pelayanan	19
	7. <i>Website</i>	20
	8. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	20
	9. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	23
	10. Hipotesis	26
	B. Penelitian Sebelumnya	27
	C. Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
	B. Metode Pengumpulan Data	36
	1. Studi Literatur	36
	2. Pengamatan (Observasi)	36
	3. Wawancara	37

4. Kuesioner.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Konsep Penelitian.....	40
1. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian	41
2. Pengumpulan Data	42
3. Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner	42
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
5. Pengolahan Data Variabel EUCS.....	45
6. Regresi Linear Berganda.....	47
7. Pengujian Hipotesis.....	48
8. Penentuan Kuadran IPA.....	51
9. GAP Analisis.....	53
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Analisis Objek Penelitian	55
1. Sejarah STMIK Amikom Purwokerto	55
2. Visi.....	57
3. Misi	57
4. Struktur Organisasi	58
5. Tujuan	59
B. Analisis Hasil.....	59
1. Layanan <i>Student Service Center</i>	59

a. <i>Login User</i>	60
b. Halaman Awal	60
a. Menu Layanan <i>Student Service Center</i>	61
2. Analisis Kepuasan Pengguna Layanan <i>SSC</i>	68
a. Karakteristik Responden	68
b. Hasil Analisis tingkat kepuasan pengguna <i>SSC</i>	73
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
2. Pengolahan data variabel <i>EUCS</i>	78
a. Kategori Kinerja.....	79
b. Kategori Harapan	86
3. Regresi Linear Berganda	92
4. Pengujian Hipotesis	97
5. Penentuan Kuadran <i>IPA</i>	100
6. Penentuan <i>GAP Analisis</i>	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	31
Tabel 3.1 Pengukuran Kuesioner	38
Tabel 3.2 Skor Kriteria dan Persentase Kinerja.....	46
Tabel 3.3 Skor Kriteria dan Persentase Harapan	46
Tabel 4.1 Karakteristik Pengguna SSC berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Pengguna SSC berdasarkan program studi.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Pengguna SSC berdasarkan usia.....	71
Tabel 4.4 Karakteristik Pengguna SSC berdasarkan angkatan masuk	72
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Variabel <i>Content</i>	73
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas Variabel <i>Content</i> (Kinerja)	74
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i>	74
Tabel 4.8 Tabel Uji Reliabilitas Variabel <i>Accuracy</i> (Kinerja).....	75
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel <i>Format</i>	76
Tabel 4.10 Tabel Uji Reliabilitas Variabel <i>Format</i> (Kinerja).....	76
Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas Variabel <i>Ease of Use</i>	77
Tabel 4.12 Tabel Uji Reliabilitas Variabel <i>Ease of Use</i> (Kinerja).....	77
Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	78
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas Variabel <i>Timeliness</i> (Kinerja).....	78

Tabel 4.15 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Content</i>	80
Tabel 4.16 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Accuracy</i>	81
Tabel 4.17 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Format</i>	83
Tabel 4.18 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Ease of Use</i>	84
Tabel 4.19 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Timeliness</i>	85
Tabel 4.20 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Content</i>	87
Tabel 4.21 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Accuracy</i>	88
Tabel 4.22 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Format</i>	89
Tabel 4.23 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Ease of Use</i>	91
Tabel 4.24 Tabel Skor Kriteria dan Persentase Variabel <i>Timeliness</i>	92
Tabel 4.25 Variabel Masukan Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	93
Tabel 4.26 Persentase Hubungan Antara Kinerja dan Harapan	93
Tabel 4.27 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Menggunakan Enter..	94
Tabel 4.28 Tabel Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.29 Tabel Indikator Penilaian Variabel EUCS	100
Tabel 4.30 Hasil Penilaian Kinerja dan Harapan Layanan SSC	102
Tabel 4.31 Hasil GAP Analisis Antara Kinerja dan Harapan Layanan SSC	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pilar Kualitas Informasi	15
Gambar 2.2 Model EUCS	22
Gambar 2.3 Pembagian Kuadran IPA	24
Gambar 3.1 Bagan Konsep Penelitian	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi STMIK Amikom Purwokerto	58
Gambar 4.2 Halaman Login Layanan <i>Student Service Center</i>	60
Gambar 4.3 Halaman Awal Layanan <i>Student Service Center</i>	61
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Berdasarkan Program Studi	70
Gambar 4.6 Grafik Karakteristik Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.7 Grafik Karakteristik Berdasarkan Angkatan Masuk.....	72
Gambar 4.8 Kurva Normal Uji T.....	96
Gambar 4.9 Kurva Normal Uji F.....	100
Gambar 4.10 Indikator Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	101
Gambar 4.11 Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	104

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Student Service Center*
2. Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden
3. Lampiran 3. Hasil Analisis *Important Performance Analyst*
4. Lampiran 4. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Lampiran 5. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda
6. Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi

