

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR PERSAMAAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tahapan Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Analisis	8
2.2 Kepuasan Pengguna.....	8
2.3 Website SAMSAT Online Sleman	8
2.4 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	9
2.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Termodifikasi.....	11
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.7 Integrasi Model EUCS Termodifikasi dan IPA.....	15
2.8 Metode Pengumpulan Data	16
2.9 Populasi dan Sampel.....	17
2.10 Skala <i>Likert</i>	18
2.11 <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS)	18
2.12 Uji Instrumen.....	19
2.13 <i>State of The Art</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.1.1 Pengumpulan informasi.....	23
3.1.2 Studi Literatur.....	23
3.1.3 Identifikasi Masalah	24
3.1.4 Penentuan Model dan Indikator.....	24
3.1.5 Penentuan Sampel	25

3.1.6 Penyusunan Kuesioner	25
3.1.7 Penyebaran Kuesioner	27
3.1.8 Pemeriksaan Hasil Data.....	27
3.1.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.2.0 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
3.2.1 Penyusunan Hasil Analisis IPA	28
3.2.2 Kesimpulan dan Saran	28
3.2.3 Memberikan Rekomendasi	29
3.2.4 Pembuatan Laporan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Karakteristik Responden.....	30
4.2 Hasil Penelitian.....	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
4.2 Kesimpulan.....	44
4.3 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Model Integrasi EUCS Termodifikasi dan IPA	16
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i>	18
Tabel 2.3 <i>State of The Art</i>	20
Tabel 3.1 Model dan Indikator.....	24
Tabel 3.2 Model dan Indikator (lanjutan)	25
Tabel 3.3 Pernyataan Kuesioner	25
Tabel 3.4 Pernyataan Kuesioner (lanjutan).....	26
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili	31
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili (lanjutan).....	32
Tabel 4.5 Uji Validitas Indikator Kepentingan	33
Tabel 4.6 Uji Validitas Indikator Kepentingan (lanjutan)	34
Tabel 4.7 Uji Validitas Indikator Kinerja	34
Tabel 4.8 Uji Validitas Indikator Kinerja (lanjutan).....	35
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Indikator Kepentingan	36
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Indikator Kinerja	36
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Kepentingan	36
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Kinerja.....	37
Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	38
Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan.....	38
Tabel 4.16 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan.....	39
Tabel 4.17 Nilai Kinerja	39
Tabel 4.18 Nilai Kinerja (lanjutan).....	40
Tabel 4.19 Nilai Kepentingan	40
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan.....	42
Tabel 4.21 Kuadran II.....	42
Tabel 4.22 Kuadran III.....	42
Tabel 4.23 Kuadran IV	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan <i>Website</i> SAMSAT Online Sleman.....	9
Gambar 2.2 Tampilan Fitur <i>Website</i> SAMSAT Online Sleman.....	9
Gambar 2.3 Tampilan Layanan <i>Website</i> SAMSAT Online Sleman.....	9
Gambar 2.4 Model EUCS	10
Gambar 2.5 Model EUCS Termodifikasi	12
Gambar 2.6 Model IPA.....	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian	23
Gambar 4.1 Diagram Pie Chart Usia Responden.....	30
Gambar 4.2 Diagram Pie Chart Jenis Kelamin Responden	31
Gambar 4.3 Diagram Pie Chart Domisili Responden	32
Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....	41

DAFTAR PERSAMAAN

Rumus Analisis Tingkat Kesesuaian (2.1)	13
Rumus Perhitungan Rata- Rata Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) (2.2).....	13
Rumus Perhitungan Rata- Rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) (2.3).....	13
Rumus Perhitungan Rata- Rata Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Seluruh Atribut (2.4).....	14
Rumus Perhitungan Rata- Rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Seluruh Atribut (2.5)	14
Rumus Lemeshow (2.6).....	18
Rumus Uji Validitas (2.7).....	19
Rumus Uji Reliabilitas (2.8).....	19

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	47
LAMPIRAN B	52
LAMPIRAN C	68
LAMPIRAN D	72
LAMPIRAN E	79
LAMPIRAN F	82