

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR PERSAMAAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
II LANDASAN TEORI	6
2.1 Dasar Teori.....	6
2.1.1 Website Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sekadau	6
2.1.2 Pengertian Kualitas	8
2.1.3 Pengertian Pelayanan	9
2.1.4 Pelayanan Publik.....	9
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Definisi Kualitas Sistem Informasi	11
2.3 Kepuasan Pengguna.....	11
2.4 Konsep Kepuasan Pengguna	12
2.5 Pengendalian Kualitas	13
2.6 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	13
2.7 <i>McCall</i>	14
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.9 Rumus Lemeslow	19
2.10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	19
2.11 <i>Design Science</i>	21
2.12 <i>State Of The Art</i>	22
2.13 Tinjauan Pustaka	22
III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Kerangka Kerja.....	24
3.2 Environment	25
3.3 <i>IS Reserach</i>	25
3.4 <i>Knowledge Base</i>	26
3.5 Metodologi	26
3.6 <i>Tools</i>	26
IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	29
4.1 Deskripsi Penelitian.....	29
4.2 Deskripsi Dimensi <i>Product Operation</i>	30
4.3 Instrumen Pengukuran <i>Product Operation</i>	36
4.4 Dimensi EUCS	38

4.5	Instrumen Pengukuran <i>End User Computing Satisfactions</i> (EUCS).....	40
4.6	Instrumen Penelitian IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)....	41
4.7	Operasional Variabel Metode Importance Performance Analysis	43
4.8	Tabel Matriks Relasi antara Metode McCall dan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)	45
V	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1	Gambaran Umum Responden	47
5.2	Karakteristik Responden Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
5.4	Deskripsi Responden Hasil Penelitian Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Sekadau.....	52
5.5	Hasil Perhitungan Nilai Perangkat Lunak Berdasarkan Data Dari Responden Menggunakan Metode McCall	54
5.6	Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS	60
5.7	Perhitungan Nilai Performance dan Importance	63
5.8	Pemetaan Diagram IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	65
VI	PENUTUP	69
6.1	Kesimpulan.....	69
6.2	Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	71
	LAMPIRAN	71