

**DAFTAR ISI**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	5
ABSTRAK .....	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR .....	12
BAB 1 PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Lingkup Penelitian .....	15
1.6 Krangka Berfikir.....	16
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Evaluasi .....	18
2.2 Kualitas.....	18
2.3 Sistem Informasi.....	19
2.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi .....	19
2.3.2 Website.....	20
2.3.3 Website Ada Pegawai KMA .....	21
2.4 Webqual 4.0.....	22
2.5 Metode Pengumpulan Data .....	25
2.6 Populasi dan sampel .....	26
2.7 Pengelompokkan Data.....	27
2.8 Skala Likert .....	28
2.9 Teknik Analisis Data .....	29
2.9.1 Uji Validitas .....	29
2.9.2 Uji Reabilitas.....	29
2.10 Analisis kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ).....	29

2.11	Importance Performance Analysis (IPA)	30
2.12	Statistical Product Of Ssocial Sciences (SPSS)	31
2.13	Penelitian Terdahulu	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>		<b>45</b>
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
3.1.1	Profil Direktorat Kepercayaan Terhadap Tuhan YME dan Masyarakat Adat	45
3.1.2	Visi	46
3.1.3	Misi	46
3.1.4	Struktur Organisasi	46
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.2.1	Lokasi Penelitian	47
3.2.2	Waktu Penelitian	47
3.3	Objek Penelitian	48
3.4	Metode pengumpulan Data	48
3.4.1	Data Primer	48
3.4.2	Data Sekunder	48
3.4.3	Sifat Data	49
3.5	Instrumen Penelitian	49
3.6	Populasi dan Sampel	52
3.7	Hipotesis Penelitian	52
3.8	Tenik Analisis Data	52
3.8.1	Validitas	52
3.8.2	Reabilitas	53
3.9	Pengujian Hipotesis	53
3.9.1	Paired Sampel T-test	54
3.10	Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	55
3.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		<b>56</b>
4.1	Hasil Analisis Demografis	56
4.2	Uji Validitas	57
4.2.1	Uji Validitas Performance (Kinerja Saat ini)	57
4.2.2	Uji Validitas Importance (Kepentingan/Harapan)	59
4.3	Uji Reabilitas	60
4.3.1	Uji Reabilitas Performance (Kinerja Saat ini)	60

4.3.2 Uji Reabilitas Importance (Kepentingan/Harapan) .....	61
4.4 Paired Sample T-test .....	62
4.5 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis).....	64
4.6 Importance Performance Analysis (IPA) .....	65
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>70</b>
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	72
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian.....	74
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian .....	75
Lampiran 4 .....	76
Lampiran 4 Penyebaran Kuisisioner.....	78

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1 Dimensi dan indicator Webqual 4.0</i> .....	24
<i>Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.</i> .....	31
<i>Tabel 3. 1 Waktu Penelitian</i> .....	47
<i>Tabel 3. 2 Indikator Usability</i> .....	49
<i>Tabel 3. 3 Indikator Information Quality</i> .....	50
<i>Tabel 3. 4 Indikator Service Interaction Quality</i> .....	50
<i>Tabel 3. 5 Skala Likert</i> .....	51
<i>Tabel 3. 6 Skala Likert</i> .....	51
<i>Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Usability</i> .....	57
<i>Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality</i> .....	58
<i>Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality</i> .....	58
<i>Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Usability</i> .....	59
<i>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality</i> .....	59
<i>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality</i> .....	60
<i>Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Usability</i> .....	60
<i>Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Information Quality</i> .....	61
<i>Tabel 4. 9 Hasil Reabilitas Variabel Service Interaction Quality</i> .....	61
<i>Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Usability</i> .....	61
<i>Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Information Quality</i> .....	62
<i>Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Service Interaction Quality</i> .....	62
<i>Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)</i> .....	64

**DAFTAR GAMBAR**

<i>Gambar 1.1 Krangka Berfikir</i> .....	16
<i>Gambar 2. 1 Website Ada Pegawai KMA</i> .....	21
<i>Gambar 2. 2 Model Webqual 4.0</i> .....	23
<i>Gambar 2. 3 Krangka IPA</i> .....	30
<i>Gambar 3. 1 Struktur Organisasi</i> .....	46
<i>Gambar 4. 1 Jenis Kelamin</i> .....	56
<i>Gambar 4. 2 Pendidikan</i> .....	56
<i>Gambar 4. 3 Frekuensi Penggunaan Website</i> .....	57
<i>Gambar 4. 4 Hasil Paired sampel T-test Variabel Usability</i> .....	63
<i>Gambar 4. 5 Hasil Paired sampel T-test Variabel Information Quality</i> .....	63
<i>Gambar 4. 6 Hasil Paired sampel T-test Variabel Service Interaction Quality</i> ..	64
<i>Gambar 4. 7 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	65