

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang Penelitian	2
B. Pertanyaan Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teoritis	14
1. Kepuasan Pengguna.....	14
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	17
3. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Penelitian Terdahulu	21
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	31

D.	Teknik Pengumpulan Data	32
E.	Pengembangan Instrumen.....	33
1.	Definisi Operasional Variabel	33
2.	Instrumen Penelitian	34
F.	Uji Instrumen Penelitian.....	38
1.	Uji Validitas	38
2.	Uji Reliabilitas	39
G.	Teknik Analisis Data	40
1.	Analisis Tabulasi Sederhana	40
2.	Analisis Deskriptif	41
3.	Analisis Kepuasan Pengguna (Skor Rata-rata)	42
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A.	Analisis Deskriptif	45
1.	Profil Responden	45
2.	Uji Instrumen Penelitian	48
B.	Analisis Deskripsi Kepuasan Pengguna.....	50
1.	<i>Content</i> (isi).....	51
2.	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	53
3.	<i>Format</i> (Bentuk)	54
4.	<i>Ease to use</i> (Kemudahan Penggunaan).....	56
5.	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	58
C.	Analisis Rata-Rata Kepuasan Pengguna	60
BAB V	62
PENUTUP	62
A.	Kesimpulan Kepuasan Pengguna Aplikasi	62
B.	Implikasi.....	63
1.	Implikasi Teoretis	63
2.	Implikasi Praktis	63
C.	Keterbatasan Penelitian.....	65
D.	Rekomendasi	66
	Bagi Penelitian Selanjutnya	66

DAFTAR PUSTAKA.....67