DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL..... i

LEMBAR PENGESAHAN..... ii

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... iii

ABSTRAK..... iv

ABSTRACK..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR SIMBOL..... xviii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

1.4.1 Kegunaan Akademis..... 7

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 7

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... 8

1.5.1 Kerangka Pemikiran..... 8

1.5.2 Hipotesis..... 14

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 15

BAB II. LANDASAN TEORI..... 17

2.1 Kualitas..... 17

2.1.1 Pengertian Kualitas..... 17

2.1.2 Kontrol Kualitas dan Jaminan Kualitas..... 18

2.2 Aplikasi..... 18

2.2.1 Pengertian Aplikasi..... 18

2.2.2 Aplikasi Berbasiskan Web..... 20

2.3 Aplikasi Employee Self Services..... 21

2.4 Efektivitas..... 24

2.5 Hubungan Kualitas Aplikasi Employee Self Services dengan Efektifitas Kerja..... 26

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 30

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... 31

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan..... 32

3.1.2.1 Dasar terbentuknya PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten Bandung..... 35

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... 36

3.1.4 Deskripsi Tugas..... 37

3.2 Metode Penelitian..... 41

3.2.1 Desain Penelitian..... 41

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 44

3.2.3 Metode Penarikan Sampel..... 46

3.2.3.1 Populasi..... 46

3.2.3.2 Sampel..... 46

3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data..... 48

3.2.5 Teknik Pengujian Data..... 50

3.2.5.1 Uji Validitas..... 51

3.2.5.2 Uji Reliabilitas..... 54

3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 62

3.2.6.1 Analisis Deskriptif..... 62

3.2.6.2 Analisis Verifikatif..... 63

3.2.6.3 Pengujian Hipotesis..... 64

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 67

4.1.1 Karakteristik Responden..... 76

4.1.2 Aplikasi Employee Self Services yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten Bandung..... 79

4.1.3 Efektivitas Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten Bandung..... 82

4.2 Hasil Pembahasan..... 84

4.2.1 Pengaruh Kualitas Aplikasi Employee Self Services Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Bandung..... 84
4.2.2 Hasil Uji Hipotesis..... 85
4.2.2.1 Uji Korelasi..... 85
4.2.2.2 Analisis Korelasi Rank Spearman..... 86
4.2.2.3 Koefisien Korelasi..... ... 87
4.2.2.4 Koefisien Determinasi..... 90
4.2.3 Uji Hipotesis (Uji t)..... 91

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 95
5.2 Saran..... 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN