DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR TABEL..... xi

DAFTAR SIMBOL..... xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang penelitian 1

1.2. Identifikasi dan rumusan masalah 4

1.2.1. Identifikasi masalah 4

1.2.2. Rumusan masalah 4

1.3. Maksud dan tujuan..... 5

1.3.1. Maksud penelitian..... 5

1.3.2. Tujuan penelitian 5

1.4. Kegunaan penelitian 6

1.4.1. Kegunaan praktis 6

1.4.2. Kegunaan akademis 6

1.4. Batasan Masalah 7

1.6. Kerangka pemikiran dan Hipotesis..... 7

1.6.1. Kerangka pemikiran..... 7

1.6.2. Hipotesis 12

1.7. Lokasi dan Waktu 13

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Perangkat Lunak 14

2.1.1. Karakteristik Perangkat Lunak 14

2.1.2. Klasifikasi Perangkat Lunak 16

2.1.3. Faktor-Faktor Kualitas Perangkat Lunak 19

2.2. Pengertian Program Aplikasi 20

2.2.1. Pengertian Program 20

2.2.2. Pengertian Aplikasi 20

2.2.3. Pengertian Program Aplikasi 20

2.3. Pengertian Program Aplikasi I-Pos (Delivery) 22

2.4. Kinerja 22

2.4.1. Pengertian kinerja 23

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja 24

2.4.3. Standar Penilaian kinerja 25

2.4.4. Tujuan Penilaian Kinerja 26

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIA N

3.1. Objek Penelitian 27

3.1.1. Sejarah singkat perusahaan 27

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 28

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 30

3.1.4. Deskripsi Kerja 31

3.2.Metode Penelitian 40

3.2.1. Desain Penelitian 40

3.2.2. Operasionalisasi Variabel..... 41

3.2.3. Metode Penarikan Sampel..... 43

3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan data..... 44

3.2.5. Teknik Pengujian Data..... 47

3.2.6. Metode Analisis danPengujian Hipotesis..... 49

3.2.6.1. Pendekatan Tersetuktur 49

3.2.6.1. Analisis Deskriptif 50

3.2.6.2. Analisi Verifikatif 54

3.2.6.3. Hipotesis..... 57

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 59

4.1.1. Karakteristik Responden 59

4.1.2.Deskripsi Program Aplikasi I-Pos (Delivery) yang berjalan di PT. Pos (Persero) 63

4.1.3.Implementasi Deskripsi Program Aplikasi I-Pos (Delivery) di PT. Pos (Persero) berdasarkan tanggapan responden 70

4.1.4. Implementasi Kinerja Pegawai di PT. Pos (Persero) berdasarkan tanggapan responden..... 79

4.2. Hasil pembahasan 88

4.2.1. Uji Validitas dan Reabilitas..... 88

4.2.1.1. Uji Validitas 88

4.2.1.2. Uji Reability 92

4.2.2. Uji Korelasi 94

4.2.3. Uji Regeresi 96

4.2.4. Koefisien Determinasi 97

4.2.5. Rancangan Analisi dan Uji hipotesis (t) 98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. kesimpulan 101

5.2. saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN