DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL..... xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2. Identifikasi Masalah 7

1.2.1. Rumusan Masalah 7

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1. Tujuan Penelitian 9

1.4. Kegunaan Penelitian..... 10

1.4.1. Kegunaan Praktis 10

1.4.2. Kegunaan Akademis 11

1.5. Batasan Masalah 12

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 12

1.6.1. Lokasi 12

1.6.2. Waktu/Jadwal Penelitian 13

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian pustaka 14
2.1.1. *Software* Sistem Informasi Pencatat Meter (SI-CAMER) 15
2.1.1.1. Pengertian Kualitas 15
2.1.1.2. Pengertian *Software* 16
2.1.1.3. Kualitas *Software* (Perangkat Lunak) 17
2.1.1.4. Software Pencatat Meter (Si-CAMER) 20
2.1.2. Efektifitas Kerja 21
2.1.3. Kepuasan Pegawai User 23
2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 26
2.1.4.1. Pengaruh Kualitas *Software* Pencatat Meter (SI-CAMER) Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai (User) (X-Y)..... 26
2.1.4.2. Pengaruh Kualitas *Software* Pencatat meter (SI-CAMER) Terhadap Kepuasan Pegawai (User) (X-Z)..... 28
2.1.4.3. Hubungan Efektifitas Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai (Y-Z)..... 29
2.2. Kerangka Pemikiran..... 30
2.2.1. Perbedaan Dengan Peneliti Sebelumnya 34
2.3. Hipotesis..... 37

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian..... 39
3.1.1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung..... 40
3.1.2. Visi dan Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung..... 42
3.1.2.1 Visi PDAM Tirtawening Kota Bandung 42
3.1.2.2.Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung..... 42
3.1.3. Struktur Organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung... 43
3.1.4. Deskripsi Tugas..... 45
3.2. Metode Penelitian 51
3.2.1. Desain Penelitian..... 52
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian..... 55
3.2.2.1 Variabel (X) Kualitas *Software* SI-CAMER 56
3.2.2.2.Variabel (Y) Efektifitas Kerja Pegawai..... 57
3.2.2.3.Variabel (Z) Kepuasan Pegawai (User)..... 58
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data 70
3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder) 70
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data (Penentuan Sampel Minimal) 70
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Kuisioner, Dokumentasi)..... 72
3.2.4.1.Uji Validitas..... 73
3.2.4.2.Uji Reabilitas 74
3.2.4.3.Uji MSI..... 76
3.2.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 78
3.2.5.1. Analisis Deskriftif..... 78
3.2.5.2. Analisis Kuantitatif..... 80
3.2.5.3. Pengujian Hipotesis..... 85

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 90

4.1.1. Karakteristik Responden..... 90

4.1.2. Derkripsi *Software* SI-CAMER Yang Sedang Berjalan Pada PDAM Tirtawening 95

4.1.2.1. Tampilan *Software* Pencatatan Meter SI-CAMER 95

4.1.2.2. Diagram Konteks 111

4.1.2.3. Data Flow Diagram 112

4.1.3. Hasil Analisis Kualitas *Software* SI-CAMER (X) Berdasarkan Tanggapan Responden 113

4.1.4. Hasil Analisis Kualitas Efektivitas Kerja (Y) Berdasarkan Tanggapan Responden 120

4.1.5. Hasil Analisis Kepuasan Pegawai (User) (Y) Berdasarkan Tanggapan Responden 124

4.2. Analisis Verikatif 130

4.2.1. Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas..... 130

4.2.2. Implementasi Kualitas *Software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) Dampaknya Terhadap Efektivitas & Kepuasan Pegawai (User) Bagian Pencatatan Meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat 137

4.3. Hasil Pembahasan 139
4.3.1. Uji Korelasi 139
4.3.2. Koefisien Jalur 140
4.3.2.1. Pengaruh Implementasi Kualitas *Software* (SI-CAMER) Terhadap Kepuasan Pegawai Bagian Pencatatan Meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat. 144
4.3.2.2. Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Pegawai 145
4.3.3. Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis 146
4.3.3.1. Pengujian Simultan 146
4.3.3.2. Pengujian Parsial 148

BAB V. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan 155
5.2. Saran 157

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN