DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

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 Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Batasan Masalah 8

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Arti dan Peranan SI 10

2.1.2 Teori Kualitas *Website* 11

2.1.3 Teori Kepuasan *User* 20

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel 25

2.2 Kerangka Pemikiran 26

2.3 Hipotesis 29

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 31

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 31

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 38

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 40

3.1.4 Deskripsi Tugas 41

3.2 Metode Penelitian 50

3.2.1 Desain Penelitian 51

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 53

3.2.3 Metode Penarikan Sampel 56

3.2.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 57

3.2.5 Teknik Pengujian Instrumen 59

3.2.6 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tampilan *Website* BATAN Bandung 66

4.2 Analisis Deskriptif 70

4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Implementasi Kualitas *Website* 70

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan *User* 85

4.2.3 Tingkat Kepuasan *User* Terhadap Implementasi Kualitas *Website* ... 91

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 92

4.3.1 Uji Validitas 93

4.3.2 Uji Reliabilitas 95

4.4 Hubungan Antara Kualitas *Website* BATAN Terhadap Kepuasan *User*..... 97

4.4.1 Hasil Perhitungan Korelasi dan Uji Hipotesis Penelitian 97

4.4.2 Koefisien Determinasi..... 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 100

5.2 Saran..... 101

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Paradigma Diskonfirmasi 23

Gambar 2.2 Keterkaitan antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat 33

Gambar 2.3 Paradigma Penelitian 36

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan 47

Gambar 4.1 Tampilan *Home Website* 66

Gambar 4.2 Tampilan Halaman Presensi Pegawai 67

Gambar 4.3 Tampilan Halaman Rekapitulasi Presensi 67

Gambar 4.4 Tampilan Halaman Tunjangan Kinerja 68

Gambar 4.5 Tampilan Halaman Hari Libur/Cuti Bersama 68

Gambar 4.6 Tampilan Halaman Keluar Sementara 69

Gambar 4.7 Tampilan Halaman Data Pegawai 69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian 9

Tabel 3.1 Skala Likert 51

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 53

Tabel 3.3 Kriteria Keeratan Koefisien Korelasi 63

Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 1 71

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 2 72

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 3 73

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 4 74

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 5 75

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 6 76

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 7 77

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 8 78

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 9 79

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 10 80

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 11 81

Tabel 4.12 Persentase Skor Keseluruhan Tanggapan *User* Terhadap Kualitas *Website* di BATAN Bandung 82

Tabel 4.13 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal 84

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas *Website* BATAN Berdasarkan Skor Aktual dan Skor Ideal 84

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 12 86

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 13 87

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 14 88

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 15 89

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 16 90

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ke 17 91

Tabel 4.21 Kepuasan User Terhadap Implementasi Kualitas *Website* 92

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel *Independent* Kualitas *Website* 93

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel *Dependent* Indikator Dirasakan..... 94

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel *Dependent* Indikator Harapan 94

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Independent* Kualitas *Website* 95

Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Dependent* Indikator Dirasakan.... 96

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Dependent* Indikator Harapan..... 96

Tabel 4.28 Nilai Korelasi *Pearson Product Moment*..... 97