

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel	viii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
2. KAJIAN PUSTAKA	4
2.1. Landasan Teori.....	4
2.1.1 Profil PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+).....	4
2.1.2 Definisi Aplikasi I-Office Plus	6
2.1.3 Evaluasi Perangkat Lunak.....	6
2.1.4 Kualitas Perangkat Lunak	7
2.1.5 Metode Penelitian <i>Mixed Method</i>	8
2.1.6 Analisis Tematik	12
2.1.7 Model Kano	12
2.1.8 Mengukur Kepuasan Pengguna	13
2.1.9 ISO/IEC 25010:2011	14
2.2. Referensi Terkini	20
3. METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Proses Penelitian	25
3.2 Metode Pengujian Instrumen Penelitian	28
3.2.1 Uji Keterbacaan	28
3.2.2 Uji Validitas	29
3.2.3 Uji Reliabilitas	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Kuesioner	30
3.3.2 Wawancara.....	31

3.4 Metode Analisis Data.....	31
3.4.1 Analisis Data Kuantitatif.....	31
3.4.2 Analisis Data Kualitatif.....	32
3.4.3 Analisis Data Deskriptif.....	32
3.4.4 Analisis Model Kano	33
3.5 Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian	35
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Demografi Responden	37
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Memakai Aplikasi I-Office Plus	37
4.2 Hasil Uji Keterbacaan	38
4.2.1 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Reliability</i>	38
4.2.2 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Usability</i>	39
4.2.3 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Functional Suitability</i>	39
4.2.4 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Performance Efficiency</i>	40
4.2.5 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Security</i>	40
4.2.6 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Compatibility</i>	41
4.2.7 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Maintainability</i>	42
4.2.8 Uji Keterbacaan Karakteristik <i>Portability</i>	42
4.2.9 Uji Keterbacaan <i>Quality In Use Model</i>	43
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Reliability</i>	44
4.3.2 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Usability</i>	45
4.3.3 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Functional Suitability</i>	46
4.3.4 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Performance Efficiency</i>	46
4.3.5 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Security</i>	47
4.3.6 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Compatibility</i>	48
4.3.7 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Maintainability</i>	48
4.3.8 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Portability</i>	49
4.3.9 Hasil Uji Validitas Karakteristik <i>Quality In Use</i>	49
4.3.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.4 Analisis Deskriptif ISO 25010.....	51
4.4.1 Penilaian Kelayakan Aplikasi I-Office Plus Berdasarkan Karakteristik ISO 25010:2011	51
4.5 Model Kano	52
4.5.1 Pembobotan Model Kano	53

4.5.2 Klasifikasi Model Kano	54
4.5.3 Koefisien Kepuasan Pengguna dan Ketidakpuasan Pengguna	57
4.6 Hasil Analisis Tematik.....	61
4.7 Rekomendasi.....	63
5. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72
1. Kuesioner Penelitian	72
2. Hasil Jawaban Kuesioner.....	97
3. Hasil Pembobotan Model Kano	113
4. Pertanyaan wawancara.....	116
5. Hasil wawancara	118
6. Dokumentasi wawancara	122