

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	21
2.2.1 Analisis Sistem	21
2.2.2 Sistem informasi	21
2.2.3 Layanan	22
2.2.4 Aplikasi.....	22
2.2.5 Kepuasan Pengguna.....	22
2.2.6 PDAM	23
2.2.7 <i>End User Computing Satisfaction</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian	25
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	25
3.2.1 Alat.....	25
3.2.2 Bahan Penelitian	26
3.2 Alur Penelitian.....	26
3.3 Hipotesis Penelitian	28
3.2.3 Pembuatan Kursioner.....	29

3.2.4 Pengumpulan dan pengolahan data.....	30
3.3.5 Analisis Data	30
3.3.6 Penyebaran Kusioner dan Pengumpulan Kusioner	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil.....	42
4.1.1 Identifikasi Masalah.....	42
4.1.2 Karakteristik Data Responden	42
4.1.3 Pengumpulan data.....	44
4.1.4 Hasil Analisis Kepuasan Pengguna.....	45
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reabilitas	48
4.2.3 Instrumen Penelitian	49
4.2.4 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
4.2.5 <i>Discriminant Validity</i>	50
4.2.6 <i>Coefficient Determinan (r)</i>	52
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	53
4.2.8 Hasil Pengujian Perhitungan <i>End user computing satisfaction (EUCS)</i>	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73