

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xvi
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Sistem.....	24
2.2.1. Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	24
2.2.2. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	25
2.3. Sistem Informasi	25
2.4. Kualitas Sistem Informasi.....	25

2.5.	<i>Software Quality</i>	26
2.6.	Hierarki Management Information System	26
2.7.	ISO/IEC 25010:2023	27
2.7.1.	<i>Product Quality Model</i>	28
2.7.2.	Perkembangan ISO/IEC 25010:2011 dan ISO/IEC:2023	37
2.8.	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	45
2.9.	Penelitian Kualitatif	47
2.9.1.	Rumusan Mayor	47
2.9.2.	Rumusan Minor	47
2.9.3.	Kualitatif Studi Kasus.....	48
2.9.4.	Pengumpulan Data.....	48
2.10.	Analisis Data Kualitatif.....	49
2.11.	Skala Likert	50
2.12.	ITIL V4	51
2.13.	Nvivo.....	52
2.14.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
2.15.	Triangulasi Data	54
2.16.	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
2.14.1.	Visi dan Misi.....	55
2.14.2.	Struktur Organisasi PT. Romi Violeta	55
2.14.3.	Struktur Organisasi <i>Marketing</i> dan IT	57
2.14.4.	Sistem Informasi <i>Marketing</i>	59
BAB III	Metodologi Penelitian	70
3.1.	Model Konseptual.....	70
3.1.1.	Lingkungan Penelitian.....	70
3.1.2.	Penelitian Sistem Informasi.....	71

3.1.3.	Dasar Ilmu	72
3.2.	Sistematika Penyelesaian Masalah	72
3.2.1.	Tahap Perencanaan Penelitian	74
3.2.2.	Tahap Pengumpulan Data.....	75
3.2.3.	Tahap Pengolahan Data	81
3.2.4.	Tahap Analisis dan Pembahasan	82
3.2.5.	Tahap Penyelesaian	85
3.3.	Rencana Jadwal Kegiatan	86
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		88
4.1.	Pengumpulan Data	88
4.1.1.	Pembuatan Instrumen	88
4.1.2.	Jenis Data.....	91
4.1.3.	Hasil Observasi.....	92
4.1.4.	Kegiatan Wawancara.....	95
4.1.5.	Hasil Dokumentasi	99
4.2.	Pengolahan Data	99
4.2.1.	Tahap Deskripsi.....	99
4.2.2.	Tahap Reduksi	101
4.2.3.	Tahap Seleksi.....	172
BAB V Analisis dan pembahasan		175
5.1.	Analisis Hasil Temuan Berdasarkan karakteristik ISO/IEC 25010:2023	175
5.2.	Pengurutan Urgensitas Permasalahan	203
5.3.	Rekomendasi Perbaikan Sistem Berdasarkan Karakteristik	214
5.4.	Validasi Hasil.....	261
5.4.1	Konfirmabilitas.....	261
5.4.2	Kredibilitas	261

5.4.3	Dependabilitas	262
5.4.4	Transferabilitas	262
BAB VI Kesimpulan dan saran		263
6.1.	Kesimpulan	263
6.2.	Saran	264
Daftar Pustaka.....		266
Lampiran.....		273