

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 <i>MyEnterprise Access</i>	16
2.1.2 Webqual 4.0.....	18
2.1.3 Analisa Kesenjangan (GAP).....	21
2.1.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	24
2.1.5 PLS SEM	26
2.2 Alasan Pemilihan Metode	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Sistematika Penyelesaian Masalah	40
3.2 Identifikasi Masalah	41
3.3 Studi Literatur	43
3.4 Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Penentuan Sampel Penelitian	44
3.4.2 Penyusunan Kuisisioner.....	47
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	51
3.5.1 Uji Validitas	51
3.5.2 Uji Realibilitas.....	52
3.6 Pengolahan dan Analisa Data	52
3.6.1 Analisa PLS-SEM	53
3.6.2 Uji Hipotesis.....	55
3.6.3 Analisa GAP.....	57
3.6.4 Analisa Kuadran IPA	58
3.7 Hasil dan Rekomendasi.....	58
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	59
3.9 Jadwal Penelitian	60
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Pengumpulan Data	61
4.1.1 Pengujian Instrumen	62
4.1.2 Demografi Jabatan Responden	65
4.1.3 Demografi Lokasi Kerja Responden	66
4.1.4 Demografi Departemen Responden	68
4.1.4 Demografi Frekuensi Penggunaan MyEnterpriseAccess	71
4.1.5 Analisa Deskriptif Kuisisioner	73

4.2	Pengolahan Data PLS SEM	77
4.2.1	Outer Model	78
4.2.2	Inner Model	87
4.2.3	Uji Hipotesis.....	89
4.2.4	Analisa GAP.....	90
4.2.5	Analisa IPA	93
4.3	Rekomendasi	99
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran	104
	DAFTAR PUSTAKA.....	105
	LAMPIRAN	111