

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Tugas Akhir	7
1.4 Manfaat Tugas Akhir	7
1.5 Batasan Tugas Akhir.....	8
1.6 Sistematika Laporan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Dasar Teori	20
2.2.1 Analisis.....	20
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.3 <i>Mobile Application</i>	21
2.2.4 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	21

2.2.5	Variabel Independen dan Dependen.....	23
2.2.6	<i>Skala Likert</i>	23
2.2.7	Metode Sampling	24
2.2.8	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	26
2.3	Pemilihan Kerangka Kerja	27
2.3.1	Perbandingan Kerangka Kerja	27
2.3.2	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Diagram Alir Penelitian	29
3.1.1	Studi Pendahuluan.....	29
3.1.2	Perumusan Masalah	30
3.1.3	Studi Literatur	30
3.1.4	Penyusunan Hipotesis	30
3.1.4.1	<i>Content</i>	31
3.1.4.2	<i>Accuracy</i>	31
3.1.4.3	<i>Format</i>	31
3.1.4.4	<i>Ease Of Use</i>	32
3.1.4.5	<i>Timeliness</i>	32
3.1.5	Penyusunan Kuesioner.....	32
3.1.6	Uji Validitas.....	34
3.1.7	Uji Reabilitas	35
3.1.8	Uji Hipotesis	36
3.1.9	Pengolahan Data	36
3.1.10	Analisis Data	36
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL		37
4.1	Pengumpulan Data.....	37

4.2 Deskripsi Karakteristik	39
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	39
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Kota	41
4.3 Pengolahan Data	42
4.3.1 Pembuatan model struktural	42
4.3.2 Uji Validitas.....	43
4.3.3 Uji Reliabilitas	46
4.3.4 Uji <i>R-square</i>	48
4.4 Pengujian Hipotesis	49
4.5 Hasil dan Pembahasan	49
4.6 Rekomendasi	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	63