

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Tugas Akhir	5
1.4. Manfaat Tugas Akhir	6
1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	7
1.6. Sistematika Laporan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Literatur	9
2.1.1. <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	9
2.1.2. Kepuasan Pengguna	10
2.1.3. Evaluasi Performa Sistem	13
2.1.4. Digitalisasi Layanan Publik	14
2.1.5. PDAM Tirta Satria	16
2.1.6. R-Square (R^2)	19
2.2. Pemilihan Metode / Kerangka Kerja	21
2.3. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	20
3.1. Subyek dan Obyek Penelitian	20
3.2. Alat dan Bahan Penelitian	21
3.3. Diagram Alir Penelitian	22
3.4. Analisis Data	23
3.5. Verifikasi dan Validasi Model	23
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	28
4.1. Pengumpulan Data dan Analisis Data	28
4.2. Analisis Penelitian: SEM dan PLS	30
4.3. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
4.4. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	39
4.5. Hasil Penelitian	42
4.6. Evaluasi Hasil Pengujian	44
4.7. Implikasi Tugas Akhir	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48

5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR LAMPIRAN.....	54