

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2.    Produk dan Layanan.....	2
1.1.3.    Penghargaan yang diterima .....	2
1.2.    Latar Belakang .....	3
1.3.    Rumusan Masalah .....	11
1.5.    Tujuan penelitian.....	13
1.6.    Manfaat Penelitian .....	14
1.6.1 Aspek Akademis.....	14
1.6.2 Aspek Praktis.....	14
1.7.    Ruang Lingkup Penelitian.....	15
1.8.    Sistematika Penulisan Tugas akhir .....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN TEORI .....	17
2.1.    Tinjauan teori .....	17

2.1.1.	Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ).....	17
2.1.2.	Kualitas ( <i>Quality</i> ).....	19
2.1.3.	Kualitas <i>Software</i> .....	20
2.1.4.	Kualitas <i>Software</i> berdasarkan ISO/IEC 25010:2011 .....	23
2.1.4.1.	<i>Functional Suitability</i> .....	25
2.1.4.2.	<i>Performance Efficiency</i> .....	26
2.1.4.3.	<i>Compatibility</i> .....	26
2.1.4.4.	<i>Usability</i> .....	27
2.1.4.5.	<i>Reliability</i> .....	27
2.1.5.6.	<i>Security</i> .....	28
2.1.5.7.	<i>Maintanability</i> .....	28
2.1.5.8.	<i>Portability</i> .....	29
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3.	Bagan Kerangka Pemikiran .....	31
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III .....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Jenis Penelitian.....	39
3.2.	Populasi dan Sampel .....	40
3.3.	Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	42
3.4.	Metode Pengumpulan data.....	49
3.5.	Metode Pengolahan Data .....	49
3.5.1.	Uji Instrumen.....	49
3.5.1.1.	Uji Validitas.....	50
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas .....	50
3.5.2.	Analisis Deskriptif.....	50
BAB IV .....		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		53
4.1.	Hasil Penelitian.....	53

4.1.1. Gambaran Demografis Responden.....	53
4.1.2. Uji Instrumen.....	55
4.1.2.1.Uji Validitas.....	55
4.1.2.3. Uji Reliabilitas.....	57
4.1.3. Analisis Deskriptif.....	58
4.2. Pembahasan.....	74
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	82
5.2.1. Saran Teoretis.....	82
5.2.2. Saran Praktis.....	82