

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
ABSTRACT .....	vi
INTISARI .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Keaslian Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Nilai Pengguna.....	8
2.2.3 Kepuasan Pengguna.....	10
2.2.4 Mengukur Kepuasan Pengguna.....	12
2.2.5 Teknologi Informasi Rumah Sakit.....	15
2.2.6 Kualitas Layanan pada <i>Website</i> .....	15
2.2.7 <i>Usability Website</i> dan Pengukuran <i>Usability Website</i> .....	16
2.2.8 DeLone & McLean IS <i>Success Model</i> .....	17
2.2.9 Kualitas Informasi.....	19
2.2.10 <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	22
2.3 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI.....	26
3.1 Alat dan Bahan.....	26
3.1.1 Alat.....	26
3.1.2 Bahan.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	27

3.3 Definisi uji validitas.....	27
3.4 Jalan penelitian.....	29
3.4.1 Tahap Awal Penelitian.....	29
3.4.2 Tahap Pemecahan Masalah.....	29
3.4.3 Tahap Analisis.....	29
3.4.4 Tahap Perumusan Hasil.....	31
3.5 Lokasi Penelitian.....	31
3.6 Kesulitan Penelitian.....	31
3.7 Kerangka Penelitian.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Identifikasi Website Rumah Sakit Panti Rapih.....	33
4.2 Analisis Data.....	41
4.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
4.2.3 Analisis Data Responden.....	45
4.2.4 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Sistem Informasi.....	47
4.3 Hasil Penelitian.....	51
4.4 Pembahasan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran Praktis.....	57
5.2 Saran untuk Penelitian selanjutya.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
LAMPIRAN 1.....	L-1
LAMPIRAN 2.....	L-4
LAMPIRAN 3.....	L-5
LAMPIRAN 4.....	L-7
LAMPIRAN 5.....	L-9
LAMPIRAN 6.....	L-11
LAMPIRAN 7.....	L-13
LAMPIRAN 8.....	L-15
LAMPIRAN 9.....	L-17
LAMPIRAN 10.....	L-19
LAMPIRAN 11.....	L-21
LAMPIRAN 12.....	L-23
LAMPIRAN 13.....	L-25
LAMPIRAN 14.....	L-27
LAMPIRAN 15.....	L-29
LAMPIRAN 16.....	L-31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa.....	11
Gambar 2.2 Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pengguna sebagai Mediator .....	12
Gambar 2.3 D&M IS <i>Success Model</i> .....	17
Gambar 2.4 <i>Updated D&amp;M IS Success Model</i> .....	18
Gambar 2.5 Lingkungan <i>End User Computing</i> .....	23
Gambar 2.6 <i>Measurement Model of the End-User Computing Satisfaction Instrument</i> .....	24
Gambar 2.7 Model Kepuasan Pasien.....	25
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Halaman Home Panti Rapih bagian 1.....	33
Gambar 4.2 Menu Profil Panti Rapih.....	34
Gambar 4.3 Menu Layanan Panti Rapih.....	35
Gambar 4.4 Menu Unggulan Panti Rapih.....	35
Gambar 4.5 Menu Artikel Panti Rapih.../.....	36
Gambar 4.6 Halaman <i>Home</i> Panti Rapih bagian 2.....	36
Gambar 4.7 Halaman <i>Home</i> Panti Rapih bagian 3.....	37
Gambar 4.8 Halaman <i>Home</i> Panti Rapih bagian 4.....	38
Gambar 4.9 Halaman Hubungi Kami bagian atas.....	39
Gambar 4.10 Halaman Hubungi Kami bagian bawah.....	39
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Hubungi Kami pada <i>Website</i> Panti Rapih.....	40
Gambar 4.12 Hasil Uji Validitas.....	42
Gambar 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya.....	4
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner.....	28
Tabel 4.1 Nilai <i>loadings</i> dari SmartPLS.....	41
Tabel 4.2 Nilai <i>loadings</i> untuk variabel laten <i>accuracy</i> .....	43
Tabel 4.3 Nilai <i>loadings</i> untuk variabel laten <i>content</i> .....	43
Tabel 4.4 Nilai <i>loadings</i> untuk variabel laten <i>ease of use</i> .....	44
Tabel 4.5 Nilai <i>loadings</i> untuk variabel laten <i>format</i> .....	44
Tabel 4.6 Nilai <i>loadings</i> untuk variabel laten <i>timeliness</i> .....	44
Tabel 4.7 AVE.....	45
Tabel 4.8 Hasil uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	46
Tabel 4.10 Karakteristik responden berdasarkan lama interaksi.....	46
Tabel 4.11 Nilai skala kepuasan.....	47
Tabel 4.12 Tabel tingkat kepuasan pengguna <i>website</i> rumah sakit Panti Rapih...	48
Tabel 4.13 <i>Path coefficient</i> dari <i>bootstrapping</i> untuk <i>inner model</i> .....	50
Tabel 4.14 Hasil <i>Overview</i> SmartPLS.....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	53
Tabel 4.16 Saran dari pasien dan keluarga pasien.....	55
Tabel 4.17 Saran dari Hasil Penelitian.....	56