

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	6
2.2 Kepuasan .....	6
2.3 Pelanggan .....	7
2.4 <i>e-Procurement</i> .....	8
2.5 Model <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	8
2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.7 Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.8 Regresi .....	11
2.9 Regresi Linier Berganda .....	12

	Halaman
2.10 Penyelesaian Persamaan Regresi dengan Matriks .....	13
2.11 Pengujian Persamaan Regresi .....	15
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Identifikasi Masalah .....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.3 Instrumen Penelitian .....	23
3.3.1 Desain Kuesioner .....	23
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
3.4 Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Perancangan Basis Data .....	32
3.4.2 Struktur Tabel .....	33
3.5 Analisis Data Regresi Linier Berganda .....	36
3.6 Perancangan Antar Muka .....	40
3.6.1 Desain Input .....	40
3.6.2 Desain Output .....	44
3.7 Perancangan Pengujian dan Evaluasi Aplikasi .....	48
3.7.1 Rancangan Pengujian Aplikasi .....	53
3.7.2 Rancangan Kuesioner Aplikasi .....	56
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM .....</b>	<b>59</b>
4.1 Kebutuhan Sistem .....	59
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras .....	59
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Lunak .....	60
4.2 Implementasi Sistem.....	60

	Halaman
4.3 Hasil Pengujian dan Evaluasi Aplikasi .....	76
4.3.1 Hasil Pengujian Aplikasi .....	76
4.3.2 Hasil Kuesioner .....	77
BAB V PENUTUP .....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	81

