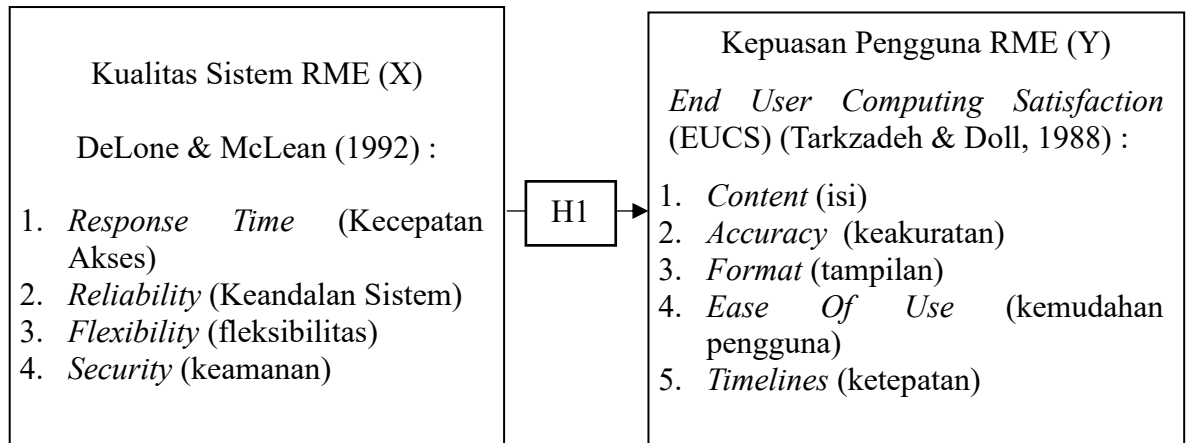


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan teori dari DeLone & McLean (1992) tentang kualitas sistem dan kepuasan pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Tarkzadeh & Doll, (1988). Serta kajian pustaka dan permasalahan yang telah dikemukakan, maka dibuatlah kerangka konseptual seperti Gambar 3.1. Adapun indikator pengukuran dari kualitas sistem menurut DeLone & McLean, (1992) *response time* (kecepatan akses), *reliability* (keandalan sistem), *flexibility* (fleksibilitas), *security* (keamanan). Sedangkan indikator pengukuran kepuasan metode EUCS oleh Tarkzadeh & Doll, (1988) adalah yaitu variabel *content*, *accuracy*, *easy of use*, format dan *timeliness*.

Pada penelitian ini peneliti menganalisis hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME dengan menggunakan 9 indikator

tersebut. Nantinya akan diketahui ada atau tidaknya hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME.

3.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah:

Ha : Adanya hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatani Bidan Indonesia Surabaya.

H0 : Tidak ada hubungan kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di instalasi rawat jalan RSIA Ikatani Bidan Indonesia Surabaya.