

## Daftar Isi

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Pertanyaan penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1. Aspek Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2. Aspek Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8. Sisematika Penulisan Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

### **2.1. TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN**

#### **2.1.1. Sistem**

##### **2.1.1.1. Tujuan Sistem**

##### **2.1.1.2. Karakteristik Sistem**

#### **2.1.2. Informasi**

#### **2.1.3. Sistem Informasi**

##### **2.1.3.1. Komponen-komponen Sistem Informasi**

#### **2.1.4. Teori Model Kesuksesan DeLone dan McLean**

##### **2.1.4.1. Kualitas Sistem**

##### **2.1.4.2. Kualitas Informasi**

##### **2.1.4.3. Kualitas Layanan**

##### **2.1.4.4. Kepuasan Pengguna**

### **2.2. Penelitian Terdahulu**

#### **2.2.1. Penelitian-Penelitian Terdahulu**

#### **2.2.2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

#### **2.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

#### **2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

2.3.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Karakteristik Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Alat Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	Variabel Bebas ( Variabel Independen) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.1.	Kualitas Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.2.	Kualitas Informasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.3.	Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.	Variabel Terikat ( Variabel Dependen) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.	Skala Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1.	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2.	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.	Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1.	Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2.	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.7.1. Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.2.1.Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.2.2.Uji Multikolonieritas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.2.4. Uji Autokorelasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.4 Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.4.1. Uji Koefisien Determinansi (Uji Statistik R<sup>2</sup>). **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.4.2. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.7.4.3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....****Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Karakteristik Responden (sampel) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1 Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2 Uji Realibilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.1 Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.2 Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ).....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.3 Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ).....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.4 Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**

4.4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.2	Uji Multikolonieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.4	Uji Autokorelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.2	Uji F (Pengaruh Secara Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.3	Uji t (Pengujian Secara Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Kualitas Sistem Menurut Mahasiswa Telkom University Angkatan 2013 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Kualitas Informasi Menurut Mahasiswa Telkom University Angkatan 2013 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Kualitas Layanan Menurut Mahasiswa Telkom University Angkatan 2013 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.4	Kepuasan Pengguna Menurut Mahasiswa Telkom University Angkatan 2013	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.5.6	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
4.5.7	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
4.5.8	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Aspek Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Aspek Praktisi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran.....</b>		<b>116</b>