

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Aspek Teoritis	13
1.5.2 Aspek Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	16
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi	16
2.1.2 Komponen-kompenen Sistem Informasi	17
2.1.3 Klasifikasi Sistem Informasi	18
2.1.4 Peran Utama Sistem Informasi	20
2.1.5 Perkembangan Teknologi Informasi	21
2.1.6 <i>Decision Supporting System</i>	22
2.1.7 Trouble Ticket Telkomsel Sebagai <i>Decision Supporting System</i> pada Telkomsel ICT Regional Jabotabek	24
2.1.8 Model Kesuksesan Sistem Informasi	27
2.1.9 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka pemikiran	36

2.3 Hipotesis Penelitian	37
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Karakteristik Penelitian	42
3.2 Alat Pengumpulan Data	42
3.2.1 Variabel Independen	43
3.2.2 Variabel Dependen	44
3.3 Tahapan Penelitian	49
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi	51
3.4.2 Sampel	51
3.5 Pengumpulan Data	51
3.5.1 Jenis Data	51
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.6.3 Analisis Deskriptif	53
3.6.4 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Perusahaan	58
4.1.2 Jabatan	59
4.1.3 Lama Bekerja	59
4.1.4 Lama Penggunaan TOTI	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Analisis Deskriptif	61
4.2.2 Evaluasi Model Pengukuran	66
A. Validitas Konvergen	66
B. Pengujian Reliabilitas	68
C. Pengujian Asumsi SEM	71

4.2.3 Evaluasi Indeks Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	74
4.2.4 Analisis <i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i>	75
4.4 Uji Hipotesis	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	85
5.2.2 Saran Bagi Peneliti	85
DAFTAR PUSTAKA	87