

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	4
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Kegunaan Penelitian	21
1.6 Sistematika Penulisan	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Rangkuman Teori	23
2.1.1 Sistem.....	23
2.1.2 Tujuan Sistem.....	23
2.1.3 Karakteristik Sistem.....	24
2.1.4 Kualitas Sistem.....	25
2.2 Informasi	26
2.2.1 Sistem Informasi.....	27
2.2.2 Komponen-Komponen Sistem Informasi	28
2.2.3 Teori Model Kesuksesan DeLone dan McLean	29
2.2.4 Kulitas Informasi	32
2.3 Layanan	34

2.3.1	Kualitas Layanan	34
2.4	Kepuasan Pelanggan	35
2.5	Hubungan Antar Variabel	38
2.5.1	Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.5.2	Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.5.3	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.6	Penelitian Terdahulu	40
2.7	Kerangka Pemikiran.....	55
2.7.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Konsumen	55
2.7.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Konsumen	55
2.7.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	56
2.8	Hipotesis Penelitian	58
2.9	Ruang Lingkup Penelitian	58
BAB III	59
METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1	Metode Penelitian	59
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	60
3.2.1	Variabel Operasional	60
3.2.2	Skala Pengukuran	66
3.3	Tahapan Penelitian.....	66
3.4	Populasi dan Sampel	69
3.4.1	Populasi	69
3.4.2	Sampel.....	70
3.4.3	Teknik Sampling.....	71
3.5	Teknik Pengumpulan Data	72
3.5.1	Data Primer	72
3.5.2	Data Sekunder	73
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
3.6.1	Uji Validitas	73
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	74
3.7	Teknik Analisis Data.....	75
3.7.1	Analisis Deskriptif	75
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	75
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
3.7.4	Uji Hipotesis.....	78
BAB IV	81

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden	81
4.2 Hasil Penelitian	88
4.2.1 Analisis Deskriptif	88
4.2.2 Uji Validitas	133
4.2.3 Uji Reliabilitas	136
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	138
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	142
4.2.6 Uji Hipotesis	144
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	148
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	148
4.3.2 Pembahasan Analisis Regresi Linier Berganda	149
4.3.3 Pembahasan Analisis Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	150
4.3.4 Pembahasan Analisis Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	150
4.3.5 Pembahasan Analisis Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	151
BAB V	152
KESIMPULAN DAN SARAN	152
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran	153
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	153
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN	162