

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Pengertian Sistem	18
2.1.2 Kualitas Sistem	18
2.1.3 Dimensi Kualitas Sistem	20
2.2 Informasi	20
2.2.1 Pengertian Informasi	20
2.2.2 Kualitas Informasi	20
2.2.3 Dimensi Kualitas Informasi	21
2.3 Layanan	22
2.3.1 Pengertian Layanan.....	22
2.3.2 Kualitas Layanan	22
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	25
2.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	25

2.5 Penelitian Terdahulu	42
2.5.1 Ulasan Penelitian Terdahulu	42
2.5.2 Ulasan Jurnal Nasional	42
2.5.3 Ulasan Jurnal Internasional	42
2.6 Kerangka Penelitian	41
2.7 Hipotesis Penelitian	43
2.8 Ruang Lingkup Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Variabel dan Operasional dan Skala Pengukuran	44
3.2.1 Variabel Operasional.....	44
3.2.2 Skala Pengukuran.....	52
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.3.1 Populasi	53
3.3.2 Sampel	53
3.4 Pengumpulan Data	54
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas	57
3.5.3 Uji <i>Method Of Succesive Internal</i> (Msi)	59
3.6 Uji Asumsi Klasik	59
3.6.1 Uji Normalitas.....	60
3.6.2 Uji Multikolineritas.....	60
3.6.3 Uji Heteroskedasitas	60
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.7.1 Analisis Deskriptif	60
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.8 Pengujian Hipotesis	64
3.9 Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV METODE PENELITIAN	65
4.1 Pengumpulan Data	65
4.2 Karakteristik Responden	65
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	69
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Yang Dikeluarkan Sebulan	69
4.3 Hasil Penelitian	70
4.3.1 Analisis Deskriptif	93
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	93
4.3.4 Uji Hipotesis	95
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	101
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	110
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA	