

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan OVO	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 <i>Information System Success Model (ISSM)</i>	12
2.1.2 Hubungan ISSM dengan Penelitian	14
2.1.3 Kualitas Sistem	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Sistem	15
2.1.5 Kualitas Informasi	16

2.1.6 Dimensi Kualitas Informasi	16
2.1.7 Kualitas Layanan.....	17
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
2.1.9 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	18
2.1.10 Dimensi Kepuasan Pengguna.....	18
2.1.11 Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	18
2.1.12 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ...	19
2.1.13 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Karakteristik Penelitian.....	27
3.2 Alat Pengumpulan Data	28
3.2.1 Jenis Variabel.....	28
3.2.2 Operasional Variabel	29
3.2.3 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Tahapan Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel	32
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34

3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	36
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	36
3.7.2 Perubahan Data Ordinal Menjadi Interval	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3.1 Uji Normalitas	38
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	38
3.7.3.1 Uji Heteroskedastisitas	39
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi	39
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.7.6 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)	40
3.7.7 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t).....	40
3.7.8 Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan....	45
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	46
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah <i>Top Up</i> Saldo	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	47

4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem	47
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi.....	49
4.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	51
4.2.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	52
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	53
4.2.2.1 Uji Normalitas	53
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas.....	54
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi	56
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.2.5 Uji Hipotesis	58
4.2.5.1 Uji Statistik t	58
4.2.5.2 Uji Statistik F	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
5.2.1 Aspek Praktisi	70
5.2.2 Aspek Teoritis	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN I.....	77
LAMPIRAN II	74
LAMPIRAN III	88
LAMPIRAN IV	97
LAMPIRAN V	99

LAMPIRAN VI..... 100