

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I       PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II       TELAAH PUSTAKA .....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	15
2.1.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1 Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna .....	28
2.4.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	28

	2.4.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	29
	2.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi dan Kepuasan Pengguna ...	30
	2.4.5 Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi .....	31
	2.4.6 Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
	3.1.1 Variabel Independen.....	34
	3.1.1.1 Kualitas Sistem Informasi.....	34
	3.1.1.2 Kualitas Informasi.....	36
	3.1.1.3 Kualitas Layanan .....	37
	3.1.1.4 Kondisi yang Memfasilitasi .....	39
	3.1.2 Variabel Intervening.....	40
	3.1.2.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	40
	3.1.3 Variabel Dependen .....	42
	3.1.3.1 Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi....	42
	3.2 Populasi dan Sampel .....	44
	3.3 Jenis dan Sumber Data .....	44
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	45
	3.5 Metode Analisis .....	46
	3.5.1 Statistik Deskriptif.....	46
	3.5.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	47
	3.5.2.1 <i>Outer Model</i> .....	48
	3.5.2.2 <i>Inner Model</i> .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
	4.1 Data Penelitian .....	51
	4.1.1 Data Kuesioner Penelitian .....	51
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	52

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja....	54
4.2	Hasil Penelitian .....	55
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	55
4.2.1.1	Kualitas Sistem Informasi.....	56
4.2.1.2	Kualitas Informasi.....	57
4.2.1.3	Kualitas Layanan .....	57
4.2.1.4	Kondidi yang Memfasilitasi.....	57
4.2.1.5	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	58
4.2.1.6	Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi....	58
4.3	Pengujian <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	59
4.3.1	Tampilan Hasil PLS Algorithm.....	59
4.3.2	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	60
4.3.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	63
4.3.4	Pengujian Hipotesis .....	64
4.3.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	65
4.3.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	65
4.3.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	66
4.3.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.....	66
4.3.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi .....	67

4.3.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi) .....	67
4.4 Pembahasan.....	68
4.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	68
4.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	69
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	71
4.4.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	72
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi .....	73
4.4.6 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi melalui Kepuasan Pengguna.....	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Keterbatasan dan Saran .....	77
5.2.1 Keterbatasan .....	77
5.2.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN.....	81