

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| JUDUL .....   | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....   | ii      |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....   | iv      |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | v       |
| ABSTRAK .....   | vi      |
| KATA PENGANTAR .....  | vii     |
| DAFTAR TABEL .....  | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii    |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....   | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 5       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 6       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | 6       |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....  | 7       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....   | 8       |
| 2.1 Landasan Teori .....  | 8       |
| 2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....  | 8       |
| 2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....                                       | 9       |
| 2.1.3 Teori Dasar Sistem Informasi .....  | 9       |
| 2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i><br>( <i>UTAUT</i> ) ..... | 11      |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.1.5   | Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi ..... | 15 |
| 2.1.6   | Teknologi Informasi.....                                  | 16 |
| 2.1.7   | <i>System Application Product (SAP)</i> .....             | 17 |
| 2.1.8   | Kinerja Individu .....                                    | 18 |
| 2.2     | Penelitian Terdahulu .....                                | 20 |
| 2.3     | Kerangka Pemikiran.....                                   | 22 |
| 2.4     | Hipotesis .....   | 26 |
| 2.4.1   | Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna .....     | 26 |
| 2.4.2   | Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna .....      | 27 |
| 2.4.3   | Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna .....   | 29 |
| 2.4.4   | Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu .....     | 30 |
| <br>    |   |    |
| BAB III | METODE PENELITIAN .....                                   | 32 |
| 3.1     | Variabel Penelitian.....                                  | 32 |
| 3.2     | Definisi Operasional .....                                | 32 |
| 3.3     | Populasi dan Sampel .....                                 | 35 |
| 3.4     | Jenis dan Sumber Data.....                                | 36 |
| 3.5     | Metode Pengumpulan Data .....                             | 36 |
| 3.6     | Metode Analisis Data.....                                 | 37 |
| 3.6.1   | Model Pengukuran atau Outer Model .....                   | 38 |
| 3.6.2   | Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....            | 39 |
| <br>    |   |    |
| BAB IV  | HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                | 41 |
| 4.1     | Data Penelitian .....                                     | 41 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....                | 41 |
| 4.1.2 Demografi Responden .....                                  | 42 |
| 4.2 Statistik Deskriptif .....                                   | 43 |
| 4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....                  | 46 |
| 4.3.1 Validitas .....  | 50 |
| 4.3.1.1 Diskriminant Validity.....                               | 50 |
| 4.3.1.2 Composite Reliability.....                               | 52 |
| 4.3.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....    | 52 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis.....                                   | 54 |
| 4.4 Pembahasan .....   | 56 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ... | 56 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....  | 57 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna ... | 58 |
| 4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna ...  | 60 |
| V PENUTUP .....  | 62 |
| 5.1 Simpulan .....   | 62 |
| 5.2 Keterbatasan .....   | 63 |
| 5.3 Saran .....  | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 64 |
| LAMPIRAN.....  | 67 |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....             | 21      |
| Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner .....            | 41      |
| Tabel 4.2 Demografi Responden .....             | 42      |
| Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....             | 44      |
| Tabel 4.4 <i>Result for Outer Loading</i> ..... | 50      |
| Tabel 4.5 <i>Composite Reliability</i> .....    | 52      |
| Tabel 4.6 <i>R-Square</i> .....                 | 53      |
| Tabel 4.7 <i>Result for inner weight</i> .....  | 54      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 TAM.....                           | 11      |
| Gambar 2.2 Model UTAUT .....                  | 13      |
| Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....               | 24      |
| Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS Algorithm ..... | 47      |
| Gambar 4.2 Tampilan Hasil PLS Algorithm.....  | 49      |