

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA/ LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	8
2.2    Teori Tindakan Beralasan .....	17
2.3    Model Kesuksesan Sistem Informasi .....	19
2.4    Kerangka Berpikir .....	21
2.5    Hipotesis Penelitian.....	22
2.5.1    Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna.....	22
2.5.2    Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna .....	23
2.5.3    Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna .....	24
2.5.4    Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna .....	25
2.5.5    Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	25
2.5.6    Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	26
2.5.7    Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	27
2.5.8    Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	28

2.5.9 Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	28
2.5.10 Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Desain Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel .....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.5 Teknik pengumpulan Data.....	34
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.6.1 Uji Reliabilitas .....	35
3.6.2 Uji Validitas .....	36
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.1 Uji <i>Outliers</i> .....	36
3.7.2 Uji Normalitas Residual.....	37
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	37
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.8 Teknik Analisis Data .....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	38
3.8.2 Uji Statistik Simultan (Uji F).....	38
3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3.8.4 Uji Hipotesis .....	39
3.8.5 Analisis Jalur.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	42
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42

4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	42
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepegawaian.....	44
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	45
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
4.2.1	Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.2.2	Hasl Uji Validitas .....	47
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1	Uji <i>Outliers</i> .....	48
4.3.2	Uji Normalitas Residual .....	48
4.3.3	Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.4	Hasil Analisis Regresi .....	53
4.4.1	Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F) .....	53
4.4.2	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
4.5	Pengujian Hipotesis .....	56
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna.....	57
4.5.2	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna .....	58
4.5.3	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna .....	58
4.5.4	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna.....	58
4.5.5	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	59
4.5.6	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	59
4.5.7	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	60
4.5.8	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	60
4.5.9	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	62
4.5.10	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna.....	63
4.6	Pembahasan .....	64
4.6.1	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna.....	64
4.6.2	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna .....	65

4.6.3	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna .....	66
4.6.4	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna .....	67
4.6.5	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	69
4.6.6	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	70
4.6.7	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	72
4.6.8	Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna .....	73
4.6.9	Pengaruh Persepsi Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna .....	74
4.6.10	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Rekomendasi .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2 Penilaian jawaban dengan skala likert .....	34
Tabel 3.3 Nilai <i>Alpha Coefficient</i> (CA) .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2 Persebaran Usia Responden .....	43
Tabel 4.3 Persebaran Tingkat Pendidikan Responden .....	44
Tabel 4.4 Persebaran Status Kepegawaian Responden .....	44
Tabel 4.5 Persebaran Masa Kerja Responden .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Outliers</i> .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Residual Persamaan Pertama .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Residual Persamaan Kedua.....	49
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Persamaan Pertama .....	50
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas Persamaan Kedua .....	51
Tabel 4.13 Uji Gleser Persamaan Pertama .....	52
Tabel 4.14 Uji Gleser Persamaan Kedua .....	52
Tabel 4.15 Uji Statistik Simultan Persamaan Pertama .....	53
Tabel 4.16 Uji Statistik Simultan Persamaan Kedua .....	54
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Pertama .....	55
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Kedua .....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Persamaan Pertama .....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Persamaan Kedua .....	56
Tabel 4.21 Analisis Jalur (Path Analysis) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean, 1992) ...	19
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (2003) ....	20
Gambar 2.3 Kerangka berpikir penelitian .....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis .....	57
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	79
Lampiran 4 Hasil Uji Hipotesis .....	82
Lampiran 5 Hasil Uji F (Statistik Simultan) .....	83
Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian .....	85
Lampiran 8 Data Kuesioner Isian Responden .....	87