



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kontribusi Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Skema Penulisan	6



II. PROFIL PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Pendirian	7
2.2. Produk dan Layanan	8
2.3. Struktur Organisasi	9
2.4. Sistem Pemasaran Produk dan Layanan	9
III. KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
3.1. Penjabaran Konteks	11
3.1.1. Definisi <i>Electronics Commerce (e-commerce)</i>	11
3.2. Landasan Teori dan Perumusan Hipotesis	14
3.2.1. Model Dasar Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi	14
3.2.1.1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	16
3.2.1.2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	18
3.2.1.3. Pemakaian (<i>Use</i>)	19
3.2.1.4. Kepuasan Pemakai (<i>User Satisfaction</i>)	21
3.2.1.5. Dampak Individu (<i>Individual Impact</i>)	21
3.2.1.6. Dampak Organisasional (<i>Organizational Impact</i>)	22
3.2.2. Pengembangan Model Kesuksesan IS Delone dan Mclean	24
3.2.3. Penerapan di <i>E-commerce</i>	28
3.3. Hipotesis	31
3.3.1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	31
3.3.2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	32
3.3.3. Kualitas Pelayanan (<i>Sevice Quality</i>)	33
3.3.4. Pemakaian (<i>Use</i>)	35
3.3.5. Kepuasan Pemakaian (<i>User Satisfaction</i>)	36
3.3.6. Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	37
IV. DISAIN PENELITIAN	38
4.1. Sampel	38



4.1.1. Data dan Sumber Data	38
4.1.2. Populasi dan Sampel	38
4.1.3. Prosedur Pengumpulan Data	39
4.2 Model Empiris	40
4.2.1 Definisi Operasional	41
4.2.2 Pengujian Konstruk dan Model	43
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Gambaran Responden	44
5.2 Analisis Deskriptif	44
5.3 Analisis Model	46
5.3.1 Uji Validitas	47
5.3.2 Uji Reliabilitas	51
5.3.3 Evaluasi Model	52
5.3.4 Uji Hipotesis	53
VI. RINGKASAN, SIMPULAN DAN DISKUSI	55
6.1. Ringkasan	55
6.2. Simpulan	57
6.6. Diskusi	58
DAFTAR PUSTAKA	60