

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Istilah .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xvi
Intisari .....	xvii
<i>Abstract</i> .....	xviii
Bab I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Batasan Masalah .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
Bab II    LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	12
2.1 Kerangka Teori .....	13
2.1.1 Aplikasi <i>Customer Relationship Management</i> .....	13
2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi .....	15

2.1.3	Pelitian Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M ...	18
2.1.4	Resume Penelitian Kesuksesan Sistem Informasi .....	20
2.3	Kerangka Pemikiran .....	22
2.4	Kerangka Konseptual .....	22
Bab III	METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN .....	25
3.1	Sekilas Telkom Divisi CIS dan Aplikasi TiCARES .....	25
3.2	Populasi dan Sampel .....	28
3.3	Variabel dan Indikator Penelitian .....	31
3.3.1	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	32
3.3.2	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	32
3.3.3	Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	32
3.3.4	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	32
3.3.5	Penggunaan ( <i>Use</i> ) .....	33
3.3.6	Minat untuk Menggunakan ( <i>Intention to Use</i> ) .....	33
3.3.7	Manfaat-manfaat Bersih ( <i>Net Benefits</i> ) .....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5	Teknik Analisis .....	34
3.5.1	Analisis Faktor .....	35
3.5.1.1	Penilaian Variabel yang Layak .....	36
3.5.1.2	Proses <i>Factoring</i> dan Rotasi .....	37
3.5.1.3	Validasi Analisis Faktor .....	38
3.5.2	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	39
3.5.2.1	Konseptualisasi Model .....	39

3.5.2.2	Penyusunan Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	40
3.5.2.3	Spesifikasi Model .....	40
3.5.2.4	Identifikasi Model .....	41
3.5.2.5	Matriks Input dan Metode Estimasi Parameter .....	41
3.5.2.6	Penilaian Kesesuaian Model ( <i>Model Fit</i> ) .....	42
3.5.2.7	Modifikasi Model .....	44
3.5.2.8	Validasi Silang Model .....	44
Bab IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
4.1	Pembahasan Umum .....	46
4.1.1	Pembahasan Obyek Penelitian .....	46
4.1.2	Pembahasan Responden .....	49
4.1.3	Pembahasan Statistik Deskriptif .....	51
4.2	Keterbatasan Penelitian .....	53
4.3	Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi TiCARES .....	54
4.3.1	Analisis Faktor .....	54
4.3.1.1	Penilaian Variabel yang Layak .....	54
4.3.1.2	Proses <i>Factoring</i> dan Rotasi .....	56
4.3.2	Metode Analisis Konfirmatori Dengan Teknik SEM .....	66
4.3.2.1	Konseptualisasi Model .....	66
4.3.2.2	Penyusunan Diagram Alur .....	67
4.3.2.3	Penyusunan Spesifikasi Model .....	68
4.3.2.4	Penentuan Identifikasi Model .....	69
4.3.2.5	Memilih Matriks Input dan Metode Estimasi Parameter .....	70



4.3.2.6 Penilaian Kesesuaian Model ( <i>Model Fit</i> ) .....	75
4.3.2.7 Penentuan Modifikasi Model .....	78
4.3.2.8 Pengujian Validasi Silang Model .....	82
4.3.3 Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi TiCARES <i>Sales</i> .....	84
4.4 Hubungan Antar Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi TiCARES	88
Bab V    SIMPULAN DAN SARAN .....	91
5.1 Simpulan .....	91
5.2 Saran .....	92
Daftar Pustaka .....	94
Lampiran .....	98