

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
Abstract	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN LITERATUR	 9
2.1 Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	12
2.2 <i>Content</i> mempengaruhi Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	14
2.3 <i>Accuracy</i> mempengaruhi Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	15

2.4	<i>Format</i> mempengaruhi Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	17
2.5	<i>Ease of use</i> mempengaruhi Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	18
2.6	<i>Timeliness</i> mempengaruhi Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	19
2.7	Pengaruh <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness</i> terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	21
2.8	Hipotesis	21
2.9	Rencana Penelitian	22
2.9.1	Rancangan Penelitian	22
2.9.2	Variabel	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Skema Rerangka Pemikiran	24
3.2	Pendekatan Penelitian	25
3.3	Hipotesis Penelitian	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1	Pengumpulan Data	26
3.4.2	Penyusunan Kuesioner	27
3.4.3	Identifikasi Sampel Penelitian	28
3.4.4	Penyebaran Kuesioner	29
3.4.5	Ukuran Sampel	29
3.5	Pengukuran Data	30
3.6	Penyiapan Data Mentah	31
3.6.1	Pembuatan Matriks Data Mentah	31
3.7	Pengujian Alat Ukur	31
3.7.1	Uji Validitas	31
3.7.2	Uji Reliabilitas	32
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	32

3.7.3.1	Uji Normalitas	33
3.7.3.2	Uji <i>Multikolinieritas</i>	33
3.7.3.3	Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	34
3.7.3.4	Uji Autokorelasi	34
3.8	Uji Hipotesis	35
3.8.1	Uji F	35
3.8.2	Determinasi (R^2)	37
BAB IV	ANALISIS DATA	39
4.1	Gambaran Umum Responden	39
4.2	Deskripsi Variabel	40
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	40
4.2.2	Variabel <i>Content</i>	42
4.2.3	Variabel <i>Accuracy</i>	43
4.2.4	Variabel <i>Format</i>	44
4.2.5	Variabel <i>Ease of use</i>	45
4.2.6	Variabel <i>Timeliness</i>	46
4.3	Pengujian Data	47
4.3.1	Uji Validitas	47
4.3.2	Uji Reliabilitas	48
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	49
4.3.3.1	Uji Normalitas	50
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas	51
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.3.3.4	Uji Autokorelasi	53
4.4	Pengujian Hipotesis	55
4.4.1	Uji F	55
4.4.2	Determinasi (R^2).....	57

BAB V	SIMPULAN DAN IMPLIKASI	59
5.1	Simpulan	59
5.2	Keterbatasan	61
5.3	Implikasi	62

KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Penelitian-Penelitian Pendukung	12
Tabel 2-2 Kajian Teori Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	13
Tabel 2-3 Kajian Teori <i>Content</i>	15
Tabel 2-4 Kajian Teori <i>Accuracy</i>	16
Tabel 2-5 Kajian Teori <i>Format</i>	18
Tabel 2-6 Kajian Teori <i>Ease of use</i>	19
Tabel 2-7 Kajian Teori <i>Timeliness</i>	20
Tabel 4-1 Profile Responden.....	40
Tabel 4-2 Hasil Perhitungan Uji Validitas	48
Tabel 4-3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	49
Tabel 4-4 Statistik Kesalahan Residu.....	50
Tabel 4-5 Statistik Kolinieritas	52
Tabel 4-6 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	54
Tabel 4-7 Hasil Perhitungan Regresi Simultan	55
Tabel 4-8 Hasil Perhitungan Regresi Parsial.....	56
Tabel 4-9 Hasil Perhitungan Uji Determinasi (R^2)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 IS Success Revisited (DeLone & McLean, 2002)	2
Gambar 1-2 Jumlah Tickets Tahun 2002 - 2005	5
Gambar 1-3 Research Background	6
Gambar 2-1 Model Penelitian	11
Gambar 2-2 Rancangan Penelitian	22
Gambar 3-1 Skema Rerangka Pemikiran	24
Gambar 3-2 Posisi Angka Durbin Watson	35
Gambar 3-3 Skenario Penelitian	38
Gambar 4-1 Hasil Uji Asumsi Normalitas Variabel Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	51
Gambar 4-2 Scatterplot Variabel Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	53
Gambar 4-3 Hasil Uji Durbin Watson	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Survei
- Lampiran 3 Keluaran SPSS