

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kontribusi Penelitian.....	15
1.5.1 Kontribusi Teoritis	15
1.5.2 Kontribusi Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi	18
2.1.2 Model Kualitas Pembelajaran Daring	21
2.1.3 Kualitas Sistem.....	22
2.1.4 Kualitas Layanan.....	23
2.1.5 Kualitas Pengajar.....	24

2.1.6	Kualitas Teknologi	25
2.1.7	Kualitas Internet	25
2.1.8	Kepuasan Pengguna	26
2.1.9	Manfaat Bersih	27
2.1.10	Keterlibatan Pengguna	27
2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
2.3	Pengembangan Hipotesis	32
2.3.1	Pengaruh Kualitas Sistem Pada Kepuasan Pengguna	32
2.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pengguna	34
2.2.3	Pengaruh Kualitas Pengajar Pada Kepuasan Pengguna	35
2.2.4	Pengaruh Kualitas Teknologi Pada Kepuasan Pengguna...	36
2.2.5	Pengaruh Kualitas Internet Pada Kepuasan Pengguna.....	37
2.2.6	Pengaruh Kepuasan Pengguna Pada Manfaat Bersih.....	38
2.2.7	Pengaruh Keterlibatan Pengguna Memoderasi Pengaruh Antara Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.....	39
2.4	Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Desain Penelitian	43
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.2.1	Kualitas Sistem.....	44
3.2.2	Kualitas Layanan.....	44
3.2.3	Kualitas Pengajar.....	45
3.2.4	Kualitas Teknologi	46
3.2.5	Kualitas Internet	47
3.2.6	Kepuasan Pengguna	47
3.2.7	Manfaat Bersih	48
3.2.8	Keterlibatan Pengguna	48
3.3	Populasi dan Sampel.....	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5	Uji Instrumen	53

3.5.1 Uji Validitas	53
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.6 Teknik Analisis Data	55
3.6.1 Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Pengumpulan Data	58
4.2 Karakteristik Responden.....	59
4.3 Statistik Deskriptif.....	64
4.4 Uji Instrumen	67
4.4.1 Uji Validitas	67
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.5 Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	73
4.6 Pengujian Hipotesis	75
4.6.1 Pengujian Hipotesis 1	76
4.6.2 Pengujian Hipotesis 2.....	77
4.6.3 Pengujian Hipotesis 3.....	77
4.6.4 Pengujian Hipotesis 4.....	78
4.6.5 Pengujian Hipotesis 5.....	78
4.6.6 Pengujian Hipotesis 6.....	78
4.6.7 Pengujian Hipotesis 7.....	79
4.7 Pembahasan	80
4.7.1 Kualitas Sistem pada Kepuasan Pengguna	81
4.7.2 Kualitas Layanan pada Kepuasan Pengguna.....	83
4.7.3 Kualitas Pengajar pada Kepuasan Pengguna	86
4.7.4 Kualitas Teknologi pada Kepuasan Pengguna.....	88
4.7.5 Kualitas Internet pada Kepuasan Pengguna.....	90
4.7.6 Kepuasan Pengguna pada Manfaat Bersih.....	91
4.7.7 Moderasi Keterlibatan Pengguna pada Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih	93
BAB V PENUTUP.....	96

5.1 Simpulan	96
5.2 Implikasi Penelitian	99
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	