UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Penggunaan E-ticketing PT Kereta Api Indonesia (KAI)
AKHMAD AFNAN, Prof. Dr. Jogiyanto Hartono M, MBA., Akt.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
HALAMAN PENGESAHAN..... ii
HALAMAN PERNYATAAN..... iii
MOTTO..... iv
KATA PENGANTAR..... v
DAFTAR ISI..... vii
DAFTAR GAMBAR..... x
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR LAMPIRAN..... xii
ABSTRACT..... xiii
INTISARI..... xiv
BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Rumusan Masalah..... 6
1.3. Tujuan Penelitian..... 7
1.4. Motivasi Penelitian..... 7
1.5. Kontribusi Penelitian..... 7
1.6. Sistematika Penulisan..... 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 10
2.1. Landasan Teori..... 10
2.1.1. Sistem Teknologi Informasi..... 10
2.1.2. *Service Innovation*..... 11
2.1.3. *Value Creation Strategy*..... 12
2.1.4. Model Kesuksesan Teknologi Informasi..... 14
2.2. Pengembangan Model..... 15
2.2.1 Kualitas Informasi..... 18
2.2.2 Kualitas Sistem..... 18
2.2.3 Kualitas Pelayanan..... 19
2.2.4 Kondisi-kondisi Pemfasilitasi..... 20

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Penggunaan E-ticketing PT Kereta Api Indonesia (KAI)
AKHMAD AFNAN, Prof. Dr. Jogiyanto Hartono M, MBA., Akt.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.2.5 *Habit*…… 21
2.2.6 Penggunaan dan Kepuasan Pemakai…….. 22
2.2.7 Manfaat-manfaat Bagi Pengguna……..….. 23
BAB III DISAIN RISET 25
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian..... 25
3.2. Metode Pengumpulan Data 25
3.3. Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 26
3.3.1 Variabel Penelitian…….. 26
3.3.2 Definisi Operasional…… 27
3.3.2.1 Kualitas Informasi…….. 27
3.3.2.2 Kualitas Sistem…… 27
3.3.2.3 Kualitas Pelayanan 28
3.3.2.4 Kondisi-kondisi Pemfasilitasi 28
3.3.2.5 *Habit*..... 29
3.3.2.6 *Age*..... 29
3.3.2.7 *Gender* 30
3.3.2.8 *Experience* 30
3.3.2.9 Penggunaan…… 31
3.3.2.10 Kepuasan Pengguna…… 32
3.3.2.11 Manfaat Bersih…… 32
3.4. Pengujian Instrumen..... 33
3.4.1 UjiValiditas..... 33
3.4.2 Uji Realibilitas..... 34
3.5. Metoda Analisis 34
BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI……...……... 36
4.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian…….. 36
4.1.1 Deskripsi Responden…… 36
4.1.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin……. 37
4.1.3 Deskripsi Berdasarkan Frekuensi Pemesanan Tiket Secara *Online*…… 37

Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Penggunaan E-ticketing PT Kereta Api Indonesia
(KAI)
AKHMAD AFNAN, Prof. Dr. Jogiyanto Hartono M, MBA., Akt.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.1.4 Deskripsi Berdasarkan Usia…… 38
4.2 Uji Instrumen Penelitian…….. 38
4.2.1 Uji Validitas……. 39
4.2.2 Uji Reliabilitas……. 41
4.3 Menilai Inner Model/Model Struktural…….. 42
4.4 Diskusi……. 52
BAB V PENUTUP……. 58
5.1 Ringkasan……..... 58
5.2 Simpulan…….. 59
5.3 Keterbatasan Penelitian……. 60
5.4 Saran…… 60
5.5 Rekomendasi…… 61
DAFTAR PUSTAKA…… 62
LAMPIRAN……. 68