

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Keaslian penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Landasan Teori	29
2.2.1. <i>Billing System</i>	29
2.2.1.1. Proses Bisnis	31
2.2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Dimodifikasi	33
2.2.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Alat dan Bahan	43
3.1.1. Alat	43
3.1.1.1. Variabel penelitian	45
3.1.1.2. Variabel Eksogen	46
3.1.1.3. Variabel Endogen	48
3.1.2. Bahan	51
3.2. Jenis Penelitian	51
3.2. Populasi dan Sampel	52
3.3. Jalannya penelitian	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.2. Gambaran Umum Responden	66
4.3. Analisis Data	67
4.3.1. Evaluasi model pengukuran/ <i>measurement (outer)</i> model	67



4.3.1.1.	<i>Convergent Validity</i>	67
4.3.1.2.	<i>Discriminant Validity</i>	71
4.3.1.3.	<i>Composite Reliability</i>	76
4.3.2.	Evaluasi Model struktural atau <i>Measurement (Inner)</i> Model	77
4.3.3.	Analisis Deskriptif Konstruk Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	83
4.4.	Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1.	Kesimpulan	94
5.2.	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		L1
Lampiran 1 Hasil rekapitulasi kuesioner		L1
Lampiran 2 Surat pemberitahuan persetujuan ijin penelitian		L7
Lampiran 3 Surat keterangan telah selesai melakukan penelitian		L8
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner		L9
Lampiran 5 <i>Output</i> program SmartPLS versi 2 M3		L23
Lampiran 6 Tabel <i>Krejcie</i>		L29
Lampiran 7 Tabel-t		L30