

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Keaslian penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Informatika Sosial	12
2.2.2 Investasi TI	12
2.2.3 Paradoks	13
2.2.4 Produktivitas	13
2.2.5 Paradoks Produktivitas Investasi TI	13
2.2.5.1 Pengertian	13
2.2.5.2 Faktor Penyebab	15
2.2.5.3 Perkembangan Penelitian Paradoks Produktivitas Investasi TI	17
2.2.6 Analisis dan Evaluasi Investasi TI	17
2.2.7 Cost/Benefit Analysis	20
2.2.8 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Investasi TI	26
2.2.9 Teori Effect of IT Investment Impact to Customer Satisfaction	27
2.2.10 Statistik	32
2.2.10.1 Statistik Inferensial	32
2.2.10.2 Structural Equation Model (SEM)	32
2.2.10.3 Partial Least Square (PLS)	33
2.3 Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI	35
3.1 Alat dan Bahan	35
3.1.1 Alat	35
3.1.2 Bahan	35
3.2 Jalannya Penelitian	35

3.3	Cara Analisis	43
3.3.1	Cost/Benefit Analysis (CBA)	43
3.3.2	Effect of IT Investment on Customer Satisfaction	44
3.3.2.1	Populasi dan Sampel	44
3.3.2.2	Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Investasi TI di Taman Pintar Yogyakarta	48
4.1.1	Investasi TI di Sektor Manajerial	48
4.1.2	Investasi TI di Sektor Layanan Pengunjung	48
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	49
4.3	Analisis Model Persamaan Struktural	56
4.3.1	Outer Model atau Measurement Model	56
4.3.2	Inner Model atau Structural Model	60
4.4	Pengujian Hipotesis	61
4.5	Pembahasan Hipotesis	64
4.6	Cost/Benefit Analysis (CBA)	67
4.6.1	Identifikasi Biaya dan Keuntungan	68
4.6.2	Menghitung Biaya dan Keuntungan	69
4.7	Pembahasan Cost/Benefit Analysis (CBA)	71
4.8	Analisis Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Produktivitas	72
4.9	Posisi dan Peran Teknologi Informasi (TI) di Taman Pintar	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		L1
	Lampiran 1	L1
	Lampiran 2	L2
	Lampiran 3	L7
	Lampiran 4	L12
	Lampiran 5	L14