



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	ii
<b>Halaman Penyertaan Pembimbing</b> .....	iii
<b>Halaman Pernyataan Keaslian</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Ucapan Terima Kasih</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Figur</b> .....	xiii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiv
<b>Intisari</b> .....	xv
<b>Abstract</b> .....	xvi
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan dan Lingkup Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2: LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian <i>Enterprice Resourve Planning</i> (ERP) .....	9
2.2 SAP .....	10
2.3 Kesuksesan Sistem Informasi .....	13
2.4 Konsep Kepuasan Pengguna .....	14
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	14
2.5 Profil Perusahaan .....	17
2.5.1 Sejarah PT Krakatau Steel .....	17
2.5.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan .....	18
2.5.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	19
2.5.4 Sejarah SAP R/3 di PT Krakatau Steel .....	20
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.6.1 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	21
2.6.2 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	22
2.6.3 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	24
2.6.4 Persepsi Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	25
2.6.5 Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	26
2.7 Model Penelitian .....	28
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Subjek Penelitian .....	29
3.1.1 Populasi .....	29
3.1.2 Sampel .....	29
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	29



3.3 Pengukuran Variabel .....	30
3.4 Pengujian Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	32
3.4.1 Uji Validitas Konstruk .....	32
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.5 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	33
3.6 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	34
3.8 Pengujian Hipotesis.....	35
<b>BAB 4: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Responden .....	36
4.2 Demografi Responden.....	36
4.3 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	39
4.3.1 Validitas Konvergen.....	39
4.3.2 Validitas Diskriminan .....	41
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	44
4.4 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	44
4.5 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	46
4.6 Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB 5: PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Temuan Penelitian.....	53
5.2.1 Analisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Persepsi Manfaat, Kemudahan dalam Penggunaan dan Kepuasan Pengguna .....	53
5.2.2 Analisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dan Kemudahan dalam Penggunaan.....	54
5.2.3 Analisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Persepsi Manfaat .....	54
5.2.4 Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	55
5.2.5 Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Manfaat dan Kemudahan dalam Penggunaan .....	55
5.2.6 Analisis pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan terhadap Persepsi Manfaat.....	56
5.2.7 Analisis pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan dalam Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna .....	56
5.3 Saran Bagi Perusahaan .....	57
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	57
Daftar Pustaka .....	59
Lampiran .....	62

## DAFTAR FIGUR



Figur 2.1 SAP R/3 .....	12
Figur 2.2 Struktur Organisasi PT Krakatau Steel.....	20
Figur 4.1 Hasil Pengujian Model dengan <i>Outer Loadings</i> dan AVE .....	40
Figur 4.2 Hasil Pengujian Model dengan <i>Outer Loadings</i> dan AVE .....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3.2 GOF <i>Index</i> dan Kriteria GOF.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Demografi Responden .....	37
Tabel 4.2 Distribusi Pengalaman Menggunakan Sistem SAP R/3 .....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan Dengan Akar AVE.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan Dengan <i>Cross Loadings</i> .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Dengan <i>Composite Reliability</i> .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Inner Model</i> Dengan <i>R Square</i> .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	47
Tabel 4.8 Ringkasan Hipotesis.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .....	62
2. Surat Izin Penelitian .....	67
3. Surat Pelaksanaan Penelitian.....	68
4. Surat Pelaksanaan Kerja Praktek .....	69
5. Hasil Olah Data SmartPLS 3.0.....	70