

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Batasan Masalah	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Latar Belakang	11
2.1.1. Enterprise System	11
2.1.2. Customer Relationship Management (CRM)	12
2.1.3. Sistem Customer Experience (CX)	14

2.1.4. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	16
2.1.5. Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi.....	18
2.1.6. Sistem Informasi Keperilakuan.....	19
2.1.7. Teori-teori Adopsi dan Utilisasi Sistem Informasi	19
2.1.7.1. Model Kesuksesan Teknologi Informasi DeLone & McLean Diperbaharui	19
2.1.7.2. Unified Theory of User Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	22
2.1.7.3. Penelitian Empiris terhadap IS Success Model D&M dan UTAUT	26
2.1.8. Matriks Hubungan Faktor.....	28
2.2. Kerangka Berpikir.....	35
2.3. Kerangka Konsep.....	37
2.4. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Rancangan Penelitian	42
3.2. Definisi Operasional.....	43
3.3. Populasi dan Sampel	44
3.4. Alat Analisis dan Instrumen Penelitian.....	44
3.5. Sumber dan Metode Pengumpulan Data	45
3.6. Metode Analisis	46
3.6.1. Metode Analisis Data.....	46
3.6.2. Uji Validitas Data	47
3.6.3. Uji Reliabilitas Data.....	48

3.6.4. Uji Model Struktural	48
BAB IV ANALISIS DATA.....	50
4.1. Deskripsi Data.....	50
4.1.1. Data Demografi Responden	50
4.1.2. Distribusi Penilaian Responden.....	52
4.2. Limitasi Penelitian	56
4.3. Bahasan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem CX	56
4.3.1. Validitas Instrumen.....	57
4.3.2. Pengujian Reliabilitas.....	61
4.4. Bahasan untuk menjelaskan hubungan antar faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem CX	62
4.4.1. Model Struktural	62
4.4.2. Pengujian Hipotesis.....	64
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan untuk pertanyaan penelitian pertama.....	74
5.2. Kesimpulan untuk pertanyaan penelitian kedua	75
5.3. Implikasi Manajerial	77
5.4. Saran.....	78
Daftar Pustaka.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Hubungan antara Faktor, Indikator, Rujukan dan Pernyataan yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem.....	29
Tabel 4.1 Data kuesioner yang dianalisis	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	51
Tabel 4.3 Nilai rata-rata respon item pernyataan	55
Tabel 4.4 Loading Factor dari SmartPLS	58
Tabel 4.5 Average Variance Extracted (AVE)	59
Tabel 4.6 Tampilan Nilai Cross Loading SmartPLS	60
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	61
Tabel 4.8 Nilai R-Square	63
Tabel 4.9 Path Coefficients, STDEV, T-Values, P-Values	64
Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis	65
Tabel 4.11 Range Penilaian Responden untuk System Use	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ilustrasi Latar Belakang Masalah.....	6
Gambar 2.1 Skema Aplikasi CRM.....	13
Gambar 2.2 Skema Proses dan Alur Informasi dalam Sistem CX.....	15
Gambar 2.3 Perbandingan Sistem Sebelum Digunakan CX dengan CX	15
Gambar 2.4 Contoh Tampilan Aplikasi CX	16
Gambar 2.5 ITIL® Service Lifecycle	17
Gambar 2.6 IS Success Model Diperbaharui (DeLone & McLean, 2003)	20
Gambar 2.7 Model UTAUT (Venkatesh, et.al, 2003).....	23
Gambar 2.8 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 2.9 Model Penelitian	40
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	43
Gambar 4.1 Grafik jawaban per indikator pada variabel Kualitas Sistem	52
Gambar 4.2 Grafik jawaban per indikator pada variabel Kualitas Informasi	52
Gambar 4.3 Grafik jawaban per indikator pada variabel Kualitas Layanan	53
Gambar 4.4 Grafik jawaban per indikator pada variabel Kepuasan Pengguna	53
Gambar 4.5 Grafik jawaban per indikator pada variabel Harapan Performansi.....	53
Gambar 4.6 Grafik jawaban per indikator pada variabel Harapan Usaha.....	54
Gambar 4.7 Grafik jawaban per indikator pada variabel Pengaruh Sosial.....	54
Gambar 4.8 Grafik jawaban per indikator pada variabel Kondisi Pemfasilitasi	54
Gambar 4.9 Grafik jawaban per indikator pada variabel System Use	55
Gambar 4.10 Hasil loading factor model awal	57
Gambar 4.11 Hasil loading factor model akhir.....	58

Gambar 4.12 Nilai Path Coefficient dan Alpha	66
Gambar 4.13 Sebaran Penilaian System Use (SU)	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	85
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	89
Lampiran 3 Output Model Pengukuran	92
Lampiran 4 Output Model Struktural	94