

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAANError! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iiiv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTARError! Bookmark not defined.	i
MOTTO	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	xvi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Rumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Deskripsi Teoritik	21
2.1.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	21
2.1.2 UTAUT (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>)	22
2.1.3 Kepuasan.....	26
2.1.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Atau Aplikasi.....	26
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4 Kualitas	28
2.1.4.1 Kualitas Sistem.....	29
2.1.4.2 Indikator Kualitas Sistem	30
2.1.4.3 Kualitas Informasi	32
2.1.4.4 Indikator Kualitas Informasi	33
2.1.4.5 <i>E-Cervice Quality</i>	34
2.1.4.6 Indikator <i>E-Cervice Quality</i>	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran	42
2.4 Model Penelitian	43
2.5 Hipotesis.....	43
2.5.1 Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	43
2.5.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	45
2.5.3 <i>E-Cervice Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi.....	47
2.5.4 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, <i>E-Cervice Quality</i> , Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	49

BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel	51
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	53
3.3.1 Sumber Data	53
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	53
3.3.2.1 Kuesioner	55
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	55
3.4.2 Variabel Terikat / <i>Dependent</i>	55
3.4.3 Definisi Operasional Variabel	56
3.5 Anallisis Deskriptif Penelitian.....	58
3.6 Metode Analisis Data	58
3.6.1 Uji Validasi.....	58
3.6.2 Uji Reliabilitas	60
3.6.3 Uji Persyaratan Analisis Data.....	61
3.6.3.1 Uji Normalitas Data.....	61
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62
3.6.3.3 Uji Linieritas	62
3.6.3.4 Uji Multikolinieritas.....	64
3.6.4 Regresi Linier Berganda.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Deskripsi Responden	67
4.1.1 Karakteristik Responden.....	67
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4.1.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem	71
4.1.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi.....	73
4.1.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Cervice Quality</i>	75
4.1.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	77
4.2 Hasil Uji Prasyarat Analisis Data.....	79
4.2.1 Uji Validitas	79
4.2.2 Uji Reliabilitas	82
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
4.3.1 Uji Normalitas.....	83
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	84
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.3.4 Uji Linieritas	86
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
4.5 Uji Hipotesis	89
4.5.1 Uji t.....	89
4.5.2 Uji F.....	93
4.5.3 Koefisien Determinasi R^2	94

4.6	Pembahasan Hipotesis	95
4.6.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	95
4.6.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	96
4.6.3	Pengaruh <i>E-Cervice Quality</i> terhadap Kepuasan Penguuna.....	97
4.6.4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan <i>E-Cervice Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna	98
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101
	DAFTAR PUSTAKA.....	103
	LAMPIRAN.....	105