

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN DAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Definisi Sistem Informasi	9
B. Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi	9
C. Definisi Kualitas Jasa	11
D. Pengukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi	12
E. Pengembangan Ukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi	20
F. Pentingnya Kepuasan Para Pengguna Informasi	21
G. Para Pengguna Jasa Sistem Informasi	26
H. Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Jasa Para Penggunanya	27
I. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	30
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
D. Variabel Penelitian Dan Pengukurannya	32
E. Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Analisa Data	36

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data	42
B. Statistik Deskriptif	42
C. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
D. Hasil Pengujian Normalitas	46
E. Hasil Pengujian Multikolinearitas	46
F. Hasil Persamaan Regresi	47
G. Hasil Uji Hipotesis	48
H. Pembahasan Hasil	49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regesi Berganda	47
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial	49
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menyebarkan Kuesioner

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 7 Hasil Pengujian Regresi Berganda

Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi