

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Sistem Informasi	12
2.1.2 Tujuan Sistem Informasi.....	16
2.1.3 Arsitektur Sistem Informasi	17
2.1.4 Komponen Sistem Informasi	18
2.1.5 Dimensi Sistem Informasi.....	19
2.1.6 Karakteristik Sistem Informasi	21
2.1.7 Jenis-Jenis Sistem Informasi.....	22

2.1.8	Persepsi Pemanfaatan.....	24
2.1.9	Teori Keterkaitan Sistem Informasi Terhadap Pelayanan	26
2.2	Teknologi Informasi.....	27
2.2.1	Kesuksesan Sistem Informasi.....	30
2.3	Rail Ticket System.....	37
2.4	Layanan.....	39
2.4.1	Pengertian Layanan	39
2.4.2	Kualitas Layanan	41
2.4.3	Kepuasan Pengguna	43
2.4.4	Pengukur Kualitas Website	43
2.4.5	ServQual	45
2.4.6	WebQual.....	46
2.5	Penelitian Terdahulu	50
2.6	Kerangka Pemikiran.....	60
2.7	Hipotesis Penelitian	62
2.8	Ruang Lingkup Penelitian.....	63
BAB III METODE PENELITIAN		64
3.1	Jenis Penelitian.....	64
3.2	Operasional Variabel	65
3.2.1	Variabel Bebas (Independen)	66
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen).....	67
3.3	Tahapan Penelitian.....	72
3.4	Populasi dan Sampel	74
3.4.1	Populasi	74
3.4.2	Sampel.....	74
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.5.1	Data Primer.....	75
3.5.2	Data Sekunder	76
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	76
3.6.1	Uji Validitas	76
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	77

3.7	Teknik Analisis Data.....	78
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	78
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	81
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	81
3.7.2.2	Regresi Linear Berganda.....	82
3.7.2.3	Uji Koefisien Determinasi.....	83
3.7.2.4	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial.....	83
3.7.2.5	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan.....	84
3.7.2.6	Analisis Korelasi Ganda.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		86
4.1	Karakteristik Responden.....	86
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	87
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	88
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	89
4.2	Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	90
4.2.1	Hasil Validitas.....	90
4.2.1	Hasil Reliabilitas.....	92
4.3	Hasil Penelitian.....	93
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap (<i>Usability Quality</i>).....	94
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap (<i>Information Quality</i>).....	97
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap (<i>Interaction Quality</i>).....	100
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap (<i>User Satisfaction</i>).....	102
4.4	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	103
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	104
4.5.1	Uji Normalitas.....	104
4.5.2	Uji Heterokedastisitas.....	106
4.5.3	Uji Multikolineritas.....	107
4.6	Pengujian Hipotesis.....	108
4.6.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	108
4.6.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	109

4.6.3 Regresi Linear Berganda	110
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi.....	111
4.7 Analisis dan Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116