

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3. Perumusan Masalah .....	11
1.4. Pertanyaan Penelitian .....	12
1.5. Tujuan Penelitian .....	13
1.6. Manfaat Penelitian .....	13
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II .....</b>	<b>17</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1. Teori Terkait Penelitian.....	17
2.1.1. Sistem.....	17
2.1.2. Sistem Informasi .....	17
2.1.3. Sistem Informasi Akuntansi .....	18
2.1.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	18
2.1.5. Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	20
2.1.6. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	21
2.1.7. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	22
2.1.8. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	23
2.1.9. Penggunaan ( <i>Use</i> ) .....	24

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	42
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	42
1.3.2.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	42
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	43
2.3.4.	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan.....	43
2.3.5.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan .....	43
2.3.6.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan .....	44
2.3.7.	Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	44
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>	
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>	
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Operasional Variabel.....	51
3.2.1	Variabel Independen (Bebas).....	51
3.2.2	Variabel Dependen (Terikat).....	52
3.2.3	Skala Pengukuran.....	55
3.3	Tahapan Penelitian .....	56
3.4	Populasi dan Sampel .....	58
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Sampel.....	59
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	60
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.6.1	Uji Validitas .....	61
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.7	Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	62
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.8.1	Uji Normalitas.....	64
3.8.2	Uji Multikolinearitas .....	65
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	65

3.8.4	Uji Hipotesis .....	66
3.8.4.1	Analisis Linier Berganda.....	66
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	67
3.8.4.3	Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F) .....	68
3.8.4.4	Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	69
<b>BAB IV</b>	.....	<b>73</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>73</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	73
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	74
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
4.2	Hasil Penelitian .....	75
4.2.1	Uji Validitas .....	75
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	77
4.2.3	Analisis Deskriptif .....	78
4.2.3.1	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Sistem pada Sistem Informasi Pembayaran Layanan ShopeePay .....	78
4.2.3.2	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Pembayaran Layanan ShopeePay .....	81
4.2.3.3	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan pada Sistem Informasi Pembayaran Layanan ShopeePay .....	84
4.2.3.4	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Pembayaran Layanan ShopeePay .....	86
4.2.3.5	Tanggapan Responden terhadap Penggunaan pada Sistem Informasi Pembayaran Layanan ShopeePay .....	89
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	91
4.2.4.1	Uji Normalitas .....	91
4.2.4.2	Uji Multikolinearitas .....	92
4.2.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	94
4.2.5	Uji Hipotesis .....	96

4.2.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	96
4.2.5.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	99
4.2.5.3 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	101
4.2.5.4 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	102
4.3 Pembahasan.....	105
4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay Secara Simultan.....	105
4.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay Secara Simultan.....	105
4.3.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	105
4.3.4 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	106
4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	107
4.3.6 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	108
4.3.7 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	109
4.3.8 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	110
4.3.9 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai ShopeePay .....	111
<b>BAB V.....</b>	<b>113</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran.....	115
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>
----------------------	------------