

DAFTAR ISI

Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus KitaLulus) 1

LEMBAR PERNYATAAN 2

DAFTAR ISI..... 4

DAFTAR GAMBAR..... 6

DAFTAR TABEL..... 7

Latar Belakang 10

Topik dan Batasannya..... 11

Tujuan 11

2. Studi Terkait..... 12

2.2 Indikator Pengukuran Kualitas Sistem..... 12

2.3 Kualitas Informasi..... 12

2.4 Dimensi Kualitas Informasi 12

2.5 Information System Success Model (ISSM) 13

2.6 Kepuasan Pelanggan 13

2.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 13

2.8 Kerangka Berpikir..... 14

2.9 Goal-Directed Design..... 14

2.10 Tahapan Goal-Directed Design 14

2.11 Studi Literatur 16

3. Sistem yang Dibangun 18

3.1 Alur Pemodelan..... 18

3.2 Teknik Pengambilan Data 18

3.3 Teknik Pengolahan Data..... 18

3.3.1 Populasi 18

3.3.2 Sampel..... 19

3.3.3 Variabel 19

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas 20

3.5 Karakteristik Responden 20

3.6 Analisa Deskriptif..... 20

3.7 Regresi Linier Berganda..... 20

3.8 Solusi Desain 20

4. Evaluasi..... 21

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 21

4.1.1 Uji Validitas 21

4.1.2 Uji Reliabilitas..... 21

4.2 Uji Hipotesis 22

4.2.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) 22

4.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)..... 23

4.2.3 Uji Determinasi (R^2)..... 24

4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 24

4.4 Analisis Deskriptif 24

 4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 26

 4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 26

 4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kerja 26

 4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Sistem (X1) 27

 4.4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Informasi (X2) 28

 4.4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 29

4.5 Solusi Desain 29

 4.5.1 Research 29

 4.5.2 Modeling 29

 4.5.3 Requirement 30

 4.5.4 Framework 32

 4.5.5 Refinement 35

4.6 Support 38

4.7 Hasil Analisis Pengujian 38

 4.7.1 Uji Hipotesis 38

 4.7.2 Analisis Deskriptif 41

 4.7.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Sistem (X1) 42

 4.7.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Informasi (X2) 43

 4.7.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 44

4.8 Perbandingan 44

5. Kesimpulan dan Saran 46

 5.1 Kesimpulan 46

 5.2 Saran 46

Daftar Pustaka 47