

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan secara Akademisi	13
1.4.2 Kegunaan secara Praktisi	13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
1.5.1 Lokasi Penelitian	14
1.5.2 Waktu Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1	Kajian secara umum tentang penelitian	15
2.2	Kualitas Sistem	26
2.3	Kualitas Layanan	28
2.4	Kepuasan Pengguna	31
2.5	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir	35
2.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir	35
2.7	Kerangka Pemikiran	37
2.8	Hipotesis	43

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	44
3.2	Metode Penelitian	44
3.2.1	Metode penelitian yang digunakan	44
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3	Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	50
3.2.3.1	Populasi	50
3.2.3.2	Sampel	50
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	52
3.2.5	Teknik Pengolahan Data	53
3.2.6	Pengujian Instrumen	54
3.2.6.1	Pengujian Validitas	54

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	55
3.2.7 Teknik Analisis Data	57
3.2.7.1 Analisis Data Statistik	57
3.2.7.2 Uji Normalitas	58
3.2.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.2.7.4 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	60
3.2.7.5 Koefisien Determinasi	62
3.2.7.6 Pengujian Hipotesis	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Instrumen dan Hasil Analisis	68
4.1.1 Hasil Pengujian Instrumen	68
4.1.1.1 Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	68
4.1.1.2 Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	71
4.1.1.3 Kualitas Sistem ERP di PT. PLN (Persero)	73
4.1.1.4 Kualitas Layanan ERP di PT. PLN (Persero) ..	81
4.1.1.5 Kepuasan Pengguna di PT. PLN (Persero)	89
4.1.2 Hasil Analisis	97
4.1.2.1 Uji Normalitas Data	97
4.1.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.1.2.3 Analisis Koefisien Korelasi	99
4.1.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	100
4.1.2.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F) ..	103
4.1.2.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	104

4.2	Pembahasan	107
4.2.1	Pembahasan Hasil Pengujian	107
4.2.1.1	Kualitas Sistem	108
4.2.1.2	Kualitas Layanan	109
4.2.1.3	Kepuasan Pengguna	110
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	150



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian sebelumnya yang terkait dengan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna	9
Tabel 1.2	Penelitian sebelumnya yang terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna	9
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3.2	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	54
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas	56
Tabel 3.4	<i>Likert Scale Score</i>	58
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X_1)	69
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)	70
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	70
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem (X_1)	71
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)	72
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	72
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i>	73
Tabel 4.8	Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1	74
Tabel 4.9	Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2	75
Tabel 4.10	Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3	76
Tabel 4.11	Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4	76
Tabel 4.12	Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5	77

Tabel 4.13 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6	78
Tabel 4.14 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7	78
Tabel 4.15 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8	79
Tabel 4.16 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9	80
Tabel 4.17 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10	80
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan <i>Enterprise Resource Planning</i>	81
Tabel 4.19 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1	82
Tabel 4.20 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2	83
Tabel 4.21 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3	84
Tabel 4.22 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4	84
Tabel 4.23 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5	85
Tabel 4.24 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6	86
Tabel 4.25 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7	86
Tabel 4.26 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8	87
Tabel 4.27 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9	88
Tabel 4.28 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10	88
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Akhir	89
Tabel 4.30 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1	90
Tabel 4.31 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2	91
Tabel 4.32 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3	92
Tabel 4.33 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4	92
Tabel 4.34 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5	93
Tabel 4.35 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6	94

Tabel 4.36 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7	94
Tabel 4.37 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8	95
Tabel 4.38 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9	95
Tabel 4.39 Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10	96
Tabel 4.40 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	97
Tabel 4.41 Koefisien Regresi	98
Tabel 4.42 Nilai Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	99
Tabel 4.43 Koefisien Korelasi dan Taksirannya	100
Tabel 4.44 Analisis Koefisien Determinasi	101
Tabel 4.45 Analisis Koefisien Determinasi Parsial X_1	101
Tabel 4.46 Analisis Koefisien Determinasi Parsial X_2	102
Tabel 4.47 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	103
Tabel 4.48 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Sukses Sistem Informasi DeLone dan McLean	34
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian	42
Gambar 4.1	Garis Kontinum Kategori Kualitas Sistem	74
Gambar 4.2	Garis Kontinum Kategori Kualitas Layanan	82
Gambar 4.3	Garis Kontinum Kategori Kepuasan Pengguna	90
Gambar 4.4	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel X_1	105
Gambar 4.5	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel X_2	106



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 S.K. Penetapan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi
- Lampiran 2 Foto Kopi Kartu Bimbingan
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 Kuisisioner
- Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data (Output *Excel*)
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)
- Lampiran 7 Tabel (R, T, F)
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

