

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)	12
2.1.2 Kualitas Informasi.....	14
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.6 Minat Menggunakan Ulang	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26

2.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.2 Pengaruh Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Menggunakan Ulang .	29
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel	38
3.2.3 Teknik Penentuan Ukuran Sampel	39
3.2.4 Teknik Penarikan Sampel.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Data Primer	40
3.3.2 Data Sekunder.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Tahapan Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.2 Hasil Analisis Data	66
4.2.1 Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	67
4.2.2 Asumsi SEM.....	76
4.2.3 Hasil Uji Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total.....	84
4.2.4 Hasil Uji Mediasi Variabel Intervening.....	87

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	90
4.3 Pembahasan	93
4.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.3.2 Pengaruh Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Menggunakan Ulang.....	97
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Implikasi Teoritis.....	101
5.3 Implikasi Manajerial.....	102
5.4 Keterbatasan Penelitian	106
5.5 Saran bagi Penelitian Mendatang	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111

FEB UNDIP