

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Sistem Informasi	13
2. Harga.....	14
3. Promosi	16
4. Pelayanan	19
5. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Pengaruh Variabel Penelitian.....	23
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Kerangka Pemikiran.....	29
E. Hipotesis.....	30

BAB III: METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Objek Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi.....	32
2. Teknik Pengambilan Sampel	32
3. Sampel	33
4. Besaran Sampel	33
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Variabel Penelitian	35
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Pengukuran Variabel.....	37
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
I. Teknik Analisis Data.....	41
J. Uji Hipotesis	43
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	59
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74
A. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
B. Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden.....	83
C. Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	85
D. Lampiran 4 Frekuensi Karakteristik Responden.....	96
E. Lampiran 5 Rekapitulasi Data 125 Responden.....	104
F. Lampiran 6 Analisis Deskriptif Variabel.....	108

G. Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	112
---	-----

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	28
3.1 Definisi Operasional.....	36
3.2 Pengukuran Skala Likert	38
3.3 Hasil Uji Validitas.....	40
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	41
4.1 Jenis Kelamin	46
4.2 Usia	47
4.3 Pengguna.....	47
4.4 Penggunaan.....	48
4.5 Pembayaran	49
4.6 Persepsi Responden Kualitas Sistem Informasi.....	50
4.7 Persepsi Responden Variabel Harga	50
4.8 Persepsi Responden Variabel Promosi	51
4.9 Persepsi Responden Variabel Pelayanan	52
4.10 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pengguna	53
4.11 Analisis Regresi Berganda	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
-----------------------------	----