

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Kepuasan Pengguna Jasa	18
2. Kualitas Pelayanan.....	21
3. Kinerja Karyawan	26
4. Teknologi Informasi	31
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Pengaruh Antar Variabel	44
D. Kerangka Pemikiran	50
E. Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Rancangan Penelitian.....	52
B. Objek dan Waktu Penelitian	53
C. Populasi	54
D. Teknik Sampling	55
E. Jenis Data Penelitian.....	55
F. Prosedur Pengambilan Data.....	56
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	58

H. Definisi Operasional Variabel.....	59
I. Skala Pengukuran	66
K. Teknik Analisis Data.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Hasil Penelitian.....	72
1. Hasil Analisis Deskriptif Responden	73
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	75
3. Uji Validitas	81
4. Uji Reliabilitas	83
5. Uji Hipotesis	84
B. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	104