

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1. Kegunaan Teoritis	13
2. Kegunaan Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	15

2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	15
2.1.1.1 Pengertian Sistem	15
2.1.1.2 Karakteristik / Elemen Sistem	16
2.1.1.3 Klasifikasi Sistem.....	20
2.1.2 Konsep Dasar Informasi	23
2.1.2.1 Pengertian Informasi	23
2.1.2.2 Dimensi Informasi	26
2.1.3 Konsep Sistem Informasi	27
2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi.....	27
2.1.3.2 Klasifikasi Sistem Informasi	29
2.1.3.3 Komponen Sistem Informasi	31
2.1.3.4 Tingkatan Sistem Informasi	33
2.1.3.5 Kualitas Sistem Informasi	35
2.1.4 Konsep Sistem Pembiayaan Mikro PT. Bank Syariah Mandiri.....	38
2.1.5 Konsep Dasar Kepuasan Pengguna.....	39
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pengguna	39
2.1.5.2 Pengukur Kepuasan Pengguna	41
2.1.6 Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro terhadap Kepuasan Pengguna	42
2.1.7 Penelitian Terdahulu	44
2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
2.2.1 Paradigma Penelitian.....	49

2.3 Hipotesis.....	50
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	51
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	51
3.2.1 Metode Penelitian	51
3.2.2 Desain Penelitian	54
3.3 Operasionalisasi Variabel	55
3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data	58
3.4.1 Sumber Data.....	58
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	59
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	61
3.5.1 Populasi.....	61
3.5.2 Sampel.....	62
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	63
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	63
3.6.1 Rancangan Analisis Data	63
3.6.2 Uji Validitas	65
3.6.3 Uji Reliabilitas	69
3.6.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	70
3.6.5 Teknik Analisis Data.....	74
3.6.5.1 Analisis Deskriptif.....	75
3.6.5.2 Analisis Verifikatif	76

3.6.6 Rancangan Uji Hipotesis.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	83
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri (Persero).....	83
4.1.1.1 Visi, Misi, Shared Value dan Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (Persero)	85
4.1.1.2 Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Mandiri (Persero)	88
4.1.2 Gambaran Sistem Informasi Pembiayaan Mikro	94
4.1.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden	96
4.1.4 Gambaran Kualitas Sistem.....	100
4.1.5 Importance Performance Analysis	134
4.1.6 Hasil Pengujian Statistik	139
4.1.6.1 Koefisien Korelasi	139
4.1.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	140
4.1.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	142
4.1.6.4 Uji Normalitas	142
4.1.6.5 Pengujian Hipotesis	144
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	145
4.2.1 Pembahasan Analisis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	145

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar nasabah dan plafon pengajuan nasabah mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung tahun 2013.....	3
Tabel 1.2 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Kemudahan Pengguna	6
Tabel 1.3 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Isi Basis Data	6
Tabel 1.4 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Waktu Respon.....	7
Tabel 1.5 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Akurasi Data	7
Tabel 1.6 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Keluwesan Sistem.....	8
Tabel 2.1 Area Fungsional Sistem Informasi.....	29
Tabel 2.2 Komponen Sistem Informasi	32
Tabel 2.3 Pengukuran Sistem Informasi	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data	59
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan Outlet Warung Mikro Area Bandung.....	62
Tabel 3.4 Skor <i>item</i> pertanyaan.....	64
Tabel 3.5 Pengujian Validitas Kinerja	66
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Harapan.....	67
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Realibilitas	70
Tabel 3.8 Rekapitulasi Pengolahan Data	74
Tabel 3.9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi	

Terhadap Koefisien Korelasi	79
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	98
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	99
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	99
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kecanggihan Sistem.....	101
Tabel 4.7 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kecanggihan Sistem.....	102
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator	
Kecanggihan Sistem	103
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Keluwesan Sistem.....	104
Tabel 4.10 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Keluwesan Sistem.....	105
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator	
Keluwesan Sistem	106
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Keandalan Sistem	107
Tabel 4.13 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Keandalan Sistem	108

Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator	
Keandalan Sistem.....	109
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Akurasi Data	110
Tabel 4.16 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Akurasi Data	111
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Akurasi Data	112
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Pada	
Indikator Realisasi Dari Kebutuhan-Kebutuhan Pemakai	113
Tabel 4.19 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Pada	
Indikator Realisasi Dari Kebutuhan-Kebutuhan Pemakai	114
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada	
Indikator Realisasi Dari Kebutuhan-Kebutuhan Pemakai	115
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Faktor Manusia	116
Tabel 4.22 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Faktor Manusia	117
Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Faktor Manusia	119
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Isi Basis Data	120
Tabel 4.25 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Isi Basis Data	121

Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Isi Basis Data	122
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kemudahan Pengguna	123
Tabel 4.28 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kemudahan Pengguna	124
Tabel 4.29 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator	
Kemudahan Pengguna.....	126
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kemudahan Dipelajari	126
Tabel 4.31 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Kemudahan Dipelajari	127
Tabel 4.32 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator	
Kemudahan Dipelajari.....	128
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Waktu Respon.....	128
Tabel 4.34 Harapan Responden Mengenai Kualitas Sistem	
Pada Indikator Waktu Respon.....	129
Tabel 4.35 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Waktu Respon.....	130
Tabel 4.36 Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna	130
Tabel 4.37 Indeks Penilaian Harapan dan Kinerja.....	134
Tabel 4.38 Indikator yang termasuk Kuadran A.....	137
Tabel 4.39 Indikator yang termasuk Kuadran B	137

Tabel 4.40 Indikator yang termasuk Kuadran C	138
Tabel 4.41 Output Korelasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	139
Tabel 4.42 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	140
Tabel 4.43 Output Koefisien Korelasi	141
Tabel 4.44 Output Pengaruh Kualitas Sistem SIPM Terhadap kepuasan Pengguna	142
Tabel 4.45 Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro Keseluruhan	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Pengguna SIPM Berdasarkan Dimensi	
Kualitas Sistem.....	8
Gambar 2.1 Karakteristik Sistem	19
Gambar 2.2 Siklus Informasi	25
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M	43
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran: Pengaruh Kualitas Sistem Informasi	
Pembiayaan mikro terhadap Kepuasan Pengguna	48
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian.....	49
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	72
Gambar 3.2 Contoh Garis Kontinum Penelitian	76
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (Persero).....	87
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Outlet Warung Mikro Area Bandung.....	87
Gambar 4.3 Daerah Kriteria Variabel Kualitas Sistem.....	133
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	136
Gambar 4.5 Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	143

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Administratif
- Lampiran 2: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3: Data Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4: Data Ordinal
- Lampiran 5: Data Interval
- Lampiran 6: Output SPSS 22.0
- Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup