

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Konsep Dasar SI	12
2.1.2 ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i>)	26
2.1.3 Konsep Kualitas Informasi.....	31
2.1.4 Kepuasan Pengguna	37
2.1.4 Model Keberhasilan SI	38
2.1.6 Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan SI.....	38
2.1.7 Penelitian Terdahulu	39
2.2 Kerangka Pemikiran	40
2.3 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Metode dan Desain Penelitian	
3.2.1 Desain Penelitian	47
3.3 Operasionalisasi Variabel	49
3.4 Jenis, Sumber, dan dan Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Populasi, dan Sampel	
3.5.1 Populasi	58
3.5.2 Sampel	58
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	58
3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.6.1 Pengujian Validitas	59

3.6.2. Pengujian Reliabilitas	65
3.6.3. Importance Performance Analysis	67
3.6.4. MSI	70
3.6.5. Analisis Korelasi	71
3.6.6. Analisis Regresi Sederhana.....	72
3.6.7. Analisis Koefisien Determinasi	73
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	74
3.7.1 Rancangan Analisis Data	74
3.7.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	80
4.1.2 Deskripsi variabel	89
4.1.3 Importance Performance Analysis	140
4.1.4 Hasil Pengujian Statistik	141
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	143
4.2.1 Pembahasan Analisis Kualitas informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata Kepuasan Pengguna Sistem Informasi tentang Kualitas informasi yang dihasilkan SIM PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	6
Tabel 2.1	Karakteristik Informasi Menurut Jogiyanto.....	31
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data.....	55
Tabel 3.3	Studi Literatur.....	57
Tabel 3.4	Pengujian Validitas Kinerja.....	61
Tabel 3.5	Hasil Validitas Harapan.....	67
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	72
Tabel 3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 3.8	Skala Likert.....	76
Tabel 3.9	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	90
Tabel 4.2	karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4.3	karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	91
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status perkawinan.....	92
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	93
Tabel 4.6	Tanggapan Mengenai <i>Time Dimension: Real Time</i>	94
Tabel 4.7	Harapan Mengenai <i>Time Dimension : Real Time</i>	95
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Time Dimension : Real Time</i>	96
Tabel 4.9	Tanggapan Mengenai <i>Time Dimension: Up to Date</i>	97
Tabel 4.10	Harapan Mengenai <i>Time Dimension : Up to Date</i>	98
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Time Dimension : Up to Date</i>	99
Tabel 4.12	Tanggapan Mengenai <i>Time Dimension: Frequency</i>	100
Tabel 4.13	Harapan Mengenai <i>Time Dimension : Frequency</i>	101
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Time Dimension : Frequency</i>	102
Tabel 4.15	Tanggapan Mengenai <i>Time Dimension: Time Period</i>	103
Tabel 4.16	Harapan Mengenai <i>Time Dimension : Time Period</i>	104

Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Time Dimension : Time Period</i>	105
Tabel 4.18	Tanggapan Mengenai <i>Content Dimension: Accurate</i>	106
Tabel 4.19	Harapan Mengenai <i>Content Dimension : Accurate</i>	107
Tabel 4.20	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Content Dimension : Accurate</i>	108
Tabel 4.21	Tanggapan Mengenai <i>Content Dimension: Relevan</i>	109
Tabel 4.22	Harapan Mengenai <i>Content Dimension : Relevan</i>	110
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Content Dimension : Relevan</i>	111
Tabel 4.24	Tanggapan Mengenai <i>Content Dimension: Completeness</i>	112
Tabel 4.25	Harapan Mengenai <i>Content Dimension: Completeness</i>	113
Tabel 4.26	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Content Dimension: Completeness</i>	114
Tabel 4.27	Tanggapan Mengenai <i>Content Dimension: Scope</i>	115
Tabel 4.28	Harapan Mengenai <i>Content Dimension: Scope</i>	116
Tabel 4.29	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Content Dimension: Scope</i>	118
Tabel 4.30	Tanggapan Mengenai <i>Content Dimension : F o Bias</i>	120
Tabel 4.31	Harapan Mengenai <i>Content Dimension : F o Bias</i>	121
Tabel 4.32	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Content Dimension : F o Bias</i>	122
Tabel 4.33	Tanggapan Mengenai <i>Form Dimension: Clarity</i>	123
Tabel 4.34	Harapan Mengenai <i>Form Dimension: Clarity</i>	124
Tabel 4.35	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Form Dimension: Clarity</i>	125
Tabel 4.36	Tanggapan Mengenai <i>Form Dimension: Detail</i>	126
Tabel 4.37	Harapan Mengenai <i>Form Dimension: Detail</i>	127
Tabel 4.38	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Form Dimension: Detail</i>	128
Tabel 4.39	Tanggapan Mengenai <i>Form Dimension: Arranged</i>	129
Tabel 4.40	Harapan Mengenai <i>Form Dimension: Arranged</i>	130
Tabel 4.41	Tingkat Kepuasan Mengenai <i>Form Dimension: Arranged</i>	131
Tabel 4.42	Rekapitulasi tanggapan pengguna	132
Tabel 4.43	Indeks penilaian harapan dan kinerja	134
Tabel 4.44	Indikator Kuadran A.....	137
Tabel 4.45	Indikator Kuadran B.....	137
Tabel 4.46	Indikator Kuadran C	138
Tabel 4.47	Indikator Kuadran D.....	139
Tabel 4.48	Output Korelasi	139
Tabel 4.49	Output Koefisien	140

Tabel 4.50 <i>Model Summary</i>	141
Tabel 4.51 Rekapitulasi Kepuasan Pengguna.....	145



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skala Semantik Diferensial kinerja dan Harapan.....	5
Gambar 2.1	Siklus Pengolahan Data.....	20
Gambar 2.2	Komponen SI.....	22
Gambar 2.3	Dimensi kualitas Informasi James O'Brien.....	32
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2.5	Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 3.1	Diagram Kartesius IPA.....	68
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.KAI.....	87
Gambar 4.2	Hasil Perhitungan Kontinum.....	133
Gambar 4.3	Diagram Kartesius IPA.....	136
Gambar 4.4	Diagram kartesius Kualitas informasi terhadap Kepuasan pengguna	142