

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR PUSTAKA	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	11
2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi	11
2.1.1.2 Komponen Sistem Informasi.....	12
2.1.2 Konsep Dasar Sistem Informasi SDM.....	14
2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi SDM.....	14
2.1.2.2 Komponen Dasar Sistem Informasi SDM.....	16
2.1.2.3 Sumber-Sumber Informasi SDM.....	19
2.1.2.4 Manfaat Sistem Informasi SDM.....	20
2.1.3 Konsep Dasar Kualitas Sistem.....	21
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Sistem.....	21
2.1.3.2 Pengukur-Pengukur Kualitas Sistem.....	22

2.1.4	Konsep Dasar Kualitas Informasi	26
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Informasi	26
2.1.4.2	Pengukur-Pengukur Kualitas Informasi.....	27
2.1.5	Konsep Dasar Kepuasan Pengguna	29
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pengguna	29
2.1.5.2	Pengukur-Pengukur Kepuasan Pengguna	30
2.1.6.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	32
2.2	Kerangka Berpikir	38
2.3	Hipotesis	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Objek Penelitian	43
3.2	Metode dan Desain Penelitian.....	43
3.2.1	Metode Penelitian	43
3.2.2	Desain Penelitian	44
3.3	Operasionalisasi Variabel	45
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	50
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	54
3.5.1	Populasi.....	54
3.5.2	Sampel.....	55
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	55
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	58
3.6.1	Pengujian Validitas	58
3.6.2	Pengujian Reliabilitas	60
3.6.3	Teknik Analisis Data.....	63
3.6.4	Uji Hipotesis	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Hasil Penelitian.....	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.....	78
4.1.1.2 Visi, Misi, dan Motto PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung	80
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.....	81
4.1.2 Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM) PT.Pos Indoensia (Persero) Bandung.....	82
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	85
4.1.3.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	85
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	87
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	88
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
4.1.3.2 Gambaran Kualitas Sistem	89
1. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Fleksibilitas Sistem (<i>System Flexibility</i>)	90
2. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Integrasi Sistem (<i>Integration Of System</i>)	91
3. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Waktu Respon (<i>Response Time</i>)	93
4. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Perbaikan Kesalahan (<i>Error Recovery</i>).....	94
5. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kenyaman Akses (<i>Covinience Access</i>).....	96
6. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Bahasa (<i>Language</i>)	97
4.1.3.3 Gambaran Kualitas Informasi.....	102
1. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Akurasi (<i>Accuracy</i>)	102

2. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	104
3. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kekinian (<i>Currency</i>)	105
4. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	107
5. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Bentuk (<i>Form</i>).....	108
6. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian (<i>Precision</i>)	110
4.1.3.4 Gambaran Kepuasan Pengguna	114
1. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Isi (<i>Content</i>)	114
2. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Ketepatanwaktu (<i>Timeliness</i>).....	116
3. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menggunakan (<i>Ease Of Use</i>).....	118
4. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan (<i>Accuracy</i>).....	119
5. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Format.....	121
4.1.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	126
4.1.5 Hasil Pengujian Statistik.....	127
4.1.5.1 Uji Asumsi Regresi	128
1. Uji Normalitas	128
2. Uji Asumsi Multikolinearitas	129
3. Uji Heteroskedastisita.....	130
4.1.5.2 Regresi Linier Berganda	131
1. Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi	131
2. Uji Signifikansi F.....	134
3. Uji T	134

4. Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	136
4.1.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	137
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	148

LAMPIRAN

