

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Konsep Dasar Kualitas Sistem Informasi	9
2.1.1.1 Pengertian Sistem	9
2.1.1.2 Pengertian Informasi	12
2.1.1.3 Pengertian Sistem Informasi.....	14
2.1.1.4 Sistem Informasi <i>Rail Ticketing System</i> (RTS).....	19

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

2.1.1.5	Kualitas Sistem Informasi	20
2.1.2	Konsep Kepuasan Pengguna (Karyawan).....	23
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Pengguna	23
2.1.2.2	Indikator Kepuasan Pengguna.....	24
2.1.3	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Karyawan)	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
2.3	Hipotesis	32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	34
3.2	Metode dan Desain Penelitian	34
3.2.1	Metode Penelitian	34
3.2.2	Desain Penelitian	36
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1	Sumber Data.....	40
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.5.1	Populasi.....	42
3.5.2	Sampel.....	43
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	44

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	45
3.6.1 Rancangan Analisis Data	45
3.6.1.1 Uji Validitas.....	48
3.6.1.2 Uji Reabilitas	51
3.6.1.3 <i>Method of Successful Interval</i> (MSI).....	53
3.6.1.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	54
3.6.1.5 Analisis Korelasi	56
3.6.1.6 Koefisien Determinasi	57
3.6.2 Uji Hipotesis	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1.1 Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	59
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	64
4.1.1.3 Struktur Organisasi	64
4.1.2 Hasil Pengukuran Variabel yang Diteliti	67
4.1.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	67
4.1.2.2 Pengukuran Kualitas Sistem (Variabel X)	69
4.1.2.3 Pengukuran Kepuasan Pengguna (Variabel Y)	71
4.1.3 Deskripsi Umum Variabel Penelitian	74
4.1.3.1 Gambaran Variabel Kualitas Sistem (X).....	74

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

4.1.3.2	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Sistem (X)	83
4.1.3.3	Gambaran Variabel Kepuasan Pegguan (Y).....	86
4.1.3.4	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pegguna (Y)..	93
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Rail	
	Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pegguna.....	96
4.1.4.1	Analisis Korelasi	96
4.1.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	98
4.1.4.3	Koefisien Determinasi	100
4.1.4.4	Pengujian Hipotesis	101
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	102
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem RTS Terhadap Kepuasan Pegguna di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pegguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pegguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Gambaran Kualitas Sistem Informasi <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) Menurut Persepsi Karyawan	4
Tabel 2.1	Klasifikasi Sistem	12
Tabel 2.2	Definisi Sistem informasi.....	15
Tabel 2.3	Komponen Sistem Informasi.....	16
Tabel 2.4	Sistem Informasi Menurut Area Fungsional	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Sistem (X).....	38
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	39
Tabel 3.3	Jumah Karyawan Pengguna Sistem Informasi RTS PT. KAI.....	43
Tabel 3.4	Jumlah Sampel Responden Per Unit	45
Tabel 3.5	Pedoman Nilai Angket	47
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	50
Tabel 3.7	Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y	53

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Tabel 3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.1	Ringkasan Sejarah Perkereta Api Indonesia.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Sistem Untuk Dipelajari	74
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Sistem Untuk Dipahami	75
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Mengoperasikan Sistem.....	75
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Akses Sistem.....	76
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Mengakses Data dan Informasi Dengan Sistem	77
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Waktu Respon Sistem.....	77
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Ketahanan Sistem dari Kerusakan.....	78
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Ketahanan Sistem dari Kesalahan (<i>error</i>).....	79

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kecanggihan Sistem	79
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Sistem Dalam Menyesuaikan Dengan Perubahan Informasi.....	80
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Flexibilitas Sistem Saat Ada Perubahan Data.....	81
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Sistem Informasi Dalam Menunjang Aktivitas Meski Ada Perubahan Data dan Informasi	81
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Dalam Menyimpan Data	82
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Sistem Dalam Menyajikan Informasi	83
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Keseluruhan Mengenai Kualitas Sistem.....	84
Tabel 4.21 Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Sistem Untuk Dipelajari.....	86
Tabel 4.22 Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Mengoperasikan Sistem.....	87
Tabel 4.23 Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Mengakses Data dan Informasi Dengan Sistem	87
Tabel 4.24 Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Waktu Respon Sistem...	88

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

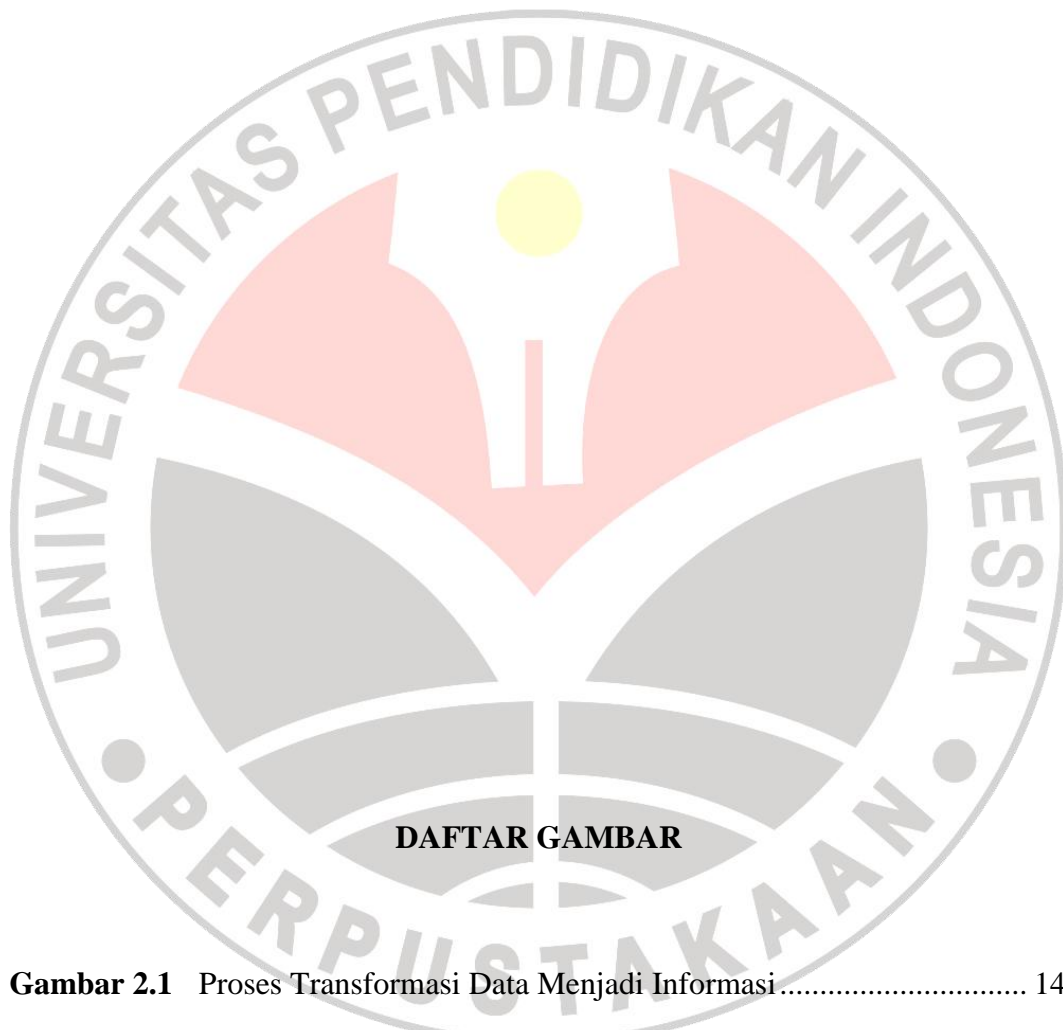
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Tabel 4.25 Kepuasan Responden Terhadap Ketahanan Sistem Dari Kerusakan .	89
Tabel 4.26 Kepuasan Responden Terhadap Ketahanan Sistem Dari Kesalahan (<i>error</i>).....	89
Tabel 4.27 Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Sistem Dalam Menyesuaikan Dengan Perubahan Informasi.....	90
Tabel 4.28 Kepuasan Responden Terhadap Flexibilitas Sistem Saat Ada Perubahan Data	91
Tabel 4.29 Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Sistem Dalam Menunjang Aktivitas Meski Ada Perubahan Data dan Informasi.....	91
Tabel 4.30 Kepuasan Responden Terhadap Keamanan Sistem Dalam Menyimpan Data	92
Tabel 4.31 Kepuasan Responden Terhadap Keamanan Sistem Dalam Menyajikan Informasi	93
Tabel 4.32 Rekapitulasi Tanggapan Responden Keseluruhan Mengenai Kepuasan Pengguna	94
Tabel 4.33 Hasil Output Korelasi Kualitas Sistem (X) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	96
Tabel 4.34 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	97
Tabel 4.35 Output Pengaruh Kualitas Sistem RTS Terhadap Kepuasan Pengguna	98

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Tabel 4.36 Output ANOVA	99
Tabel 4.37 Output Koefisien Regresi	99
Tabel 4.38 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Transformasi Data Menjadi Informasi	14
Gambar 2.2 Model DeLone & McLean (2003)	30
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	31
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian	32

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Gambar 4.1 Daerah Kriteria Variabel X (Kualitas Sistem) 71

Gambar 4.2 Daerah Kriteria Variabel Y (Kepuasan Pengguna)..... 73



Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu