

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	12
2.1.1.3 Model Kualitas Layanan (SERVQUAL) .....	14
2.1.2 Konsep Sistem Informasi .....	17
2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi .....	17
2.1.2.2 Elemen Sistem.....	18
2.1.2.3 Pengertian Informasi .....	20
2.1.2.4 Kualitas Informasi .....	21
2.1.2.5 Pengertian Sistem Informasi .....	22
2.1.2.6 Komponen Sistem Informasi.....	23
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	24

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.3.2	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	25
2.1.3.3	Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	27
2.1.4	Hubungan Kualitas Layanan Sistem Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
2.3	Hipotesis .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Objek Penelitian .....	37
3.2	Metode dan Desain Penelitian.....	38
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	39
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	45
3.5.1	Populasi.....	45
3.5.2	Sampel.....	46
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel .....	48
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	50
3.6.1	Pengujian Validitas .....	50
3.6.2	Pengujian Reliabilitas .....	52
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	54
3.7.1	Rancangan Analisis Data .....	54
3.7.2	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	57
3.7.3	Koefisien Determinasi .....	58
3.7.4	Pengujian Hipotesis .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.1.1.1	Struktur Organisasi Stasiun Besar Bandung .....	60

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

4.1.1.2	Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Stasiun Besar Bandung .....	62
4.1.2	Gambaran Umum Sistem Informasi <i>Rail Ticketing System</i> .....	66
4.1.2.1	Konsep Perancangan <i>Rail Ticketing System</i> .....	67
4.1.2.2	Tujuan <i>Rail Ticketing System</i> .....	69
4.1.2.3	<i>Benefits</i> dan <i>Deliverable Rail Ticketing System</i> .....	69
4.1.2.4	Jenis dan Tempat Pelayanan Tiket Kereta Api dengan Aplikasi <i>Rail Ticketing System</i> .....	71
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	75
4.1.3.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	75
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	76
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	78
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Memesan Tiket Kereta Api.....	79
4.1.3.2	Gambaran Kualitas Layanan Sistem Informasi.....	81
1.	Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Fisik Sistem Informasi ( <i>Tangible</i> ).....	81
2.	Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Keandalan Sistem Informasi ( <i>Reliability</i> ) .....	84
3.	Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Daya Tanggap Penyedia Sistem Informasi ( <i>Responsiveness</i> ).....	87
4.	Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kemampuan Layanan Sistem Informasi ( <i>Assurance</i> ).....	90
5.	Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan ( <i>Empathy</i> ) .....	93

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

4.1.3.3	Gambaran Kepuasan Pelanggan.....	97
1.	Gambaran Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Fisik Sistem Informasi ( <i>Tangible</i> ).....	98
2.	Gambaran Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Keandalan Sistem Informasi ( <i>Reliability</i> ).....	100
3.	Gambaran Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Daya Tanggap Penyedia Sistem Informasi ( <i>Responsiveness</i> ).....	103
4.	Gambaran Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Kemampuan Layanan Sistem Informasi ( <i>Assurance</i> ).....	105
5.	Gambaran Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan ( <i>Empathy</i> ).....	108
4.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi <i>Rail Ticketing System</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	112
4.2.1	Analisis Regresi Sederhana.....	114
4.2.2	Koefisien Determinasi.....	116
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	117
4.3	Pembahasan dan Analisis.....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>123</b>
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>127</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu