DAFTAR ISI

Halaman Sampul i
Halaman Judul i
Pernyataan Bebas Plagiarisme ii
Halaman Pengesahan ii
Berita Acara ..... **Error! Bookmark not defined.**
Motto iii
Abstrak vii
Kata Penantar viii
Daftar Tabel xv
Daftar Ganbar xvi
Daftar Lampiran xvii
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
BAB II 10
KAJIAN PUSTAKA 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Teori Information System Succes Delon & McLean 10
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB) 12
2.1.3 Kualitas Informasi 14
2.1.4 Kualitas Sistem 15
2.1.5 Kualitas Pelayanan 16
2.1.6 Keamanaan 18
2.1.7 Privasi 20
2.1.8 Kepuasaan Pengguna (*User Satisfaction*) 21
2.1.9 Manfaat Bersih (*Net Benefit*) 23
2.2 Penelitian Terdahulu 24

2.3 Hipotesis Penelitian 25
2.3.1 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan pengguna 25
2.3.2 Hubungan Kualitas sistem dan Kepuasan Pengguna 26
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna 27
2.3.4 Hubungan Keamanan dan *Net Benefit* 28
2.3.5 Hubungan Privasi dan *Net Benefit* 29
2.3.6 Hubungan Kepuasan Penggunaan dan *Net Benefit* 30
2.4 Kerangka Konsep Penelitian 30
BAB III 32
METODE PENELITIAN 32
3.1 Lokasi Penelitian 32
3.2 Populasi dan Sampel 32
3.2.1 Populasi 32
3.2.2 Sampel 32
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 33
3.4 Variabel Penelitian 34
3.4.1 Variabel Bebas (Independent Variabel) 35
3.4.2 Variabel Intervening 35
3.4.3 Variabel Terikat (Dependent Variabel) 35
3.5 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel 35
3.5.1 Kualitas Sistem 36
3.5.2 Kualitas Informasi 36
3.5.3 Kualitas Pelayanan 37
3.5.4 Keamanan 37
3.5.5 Privasi 38
3.5.6 Kepuasan Penggunaan 38
3.5.7 Manfaat Bersih (Net Benefit) 39
3.6 Metode Analisis Data 39
3.6.1 Analisis Deskriptif 39
3.6.2 Uji Validitas 40
3.6.3 Uji Reliabilitas 40

3.6.4 Uji Asumsi Klasik 40
3.6.5 Metode *Path Analysis* (analisis jalur) 42
3.6.6 Uji Hipotesis 43
BAB IV 45
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Analisis Deskriptif 45
4.1.1 Deskriptif Profil Responden 46
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif 49
4.2 Hasil Uji Kualitas Data 51
4.2.1 Uji Validitas 51
4.2.2 Uji Reliabillitas 53
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik 54
4.3.1 Uji Normalitas Data 54
4.3.2 Uji Multikolinearitas 55
4.3.3 Uji Heterokedastisitas 55
4.4 Hasil Uji Hipotesis 57
4.4.1 Analisis Regresi Model 1 57
4.4.2 Analisis Regresi Model 2 60
4.4.3 Analisis Regresi Model 3 63
4.5 Analisis Jalur 65
4.6 Pembahasan Hasil Hipotesis Penelitian 70
4.6.1 Pengujian Hipotesis 1 70
4.6.2 Pengujian Hipotesis 2 72
4.6.3 Pengujian Hipotesis 3 73
4.6.4 Pengujian Hipotesis 4 74
4.6.5 Pengujian Hipotesis 5 75
4.6.6 Pengujian Hipotesis 6 76
4.7 Pembahasan Variabel Intervening 77
PENUTUP 79
5.1 Kesimpulan 79
5.2 Keterbatasan Penelitian 80

5.3 Implikasi 80
5.4 Saran 81
Daftar Pustaka 82
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 87
Lampiran 2. Data Responden 92
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden 96
Lampiran 4. Hasil Analisis Data Diolah Melalui SPSS 110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 24

Tabel 4.1 Data Kuesioner 45

Tabel 4.2 Deskriptif Profil Responden 46

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif 49

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas kualtas informasi 51

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas kualitas sistem 52

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan 52

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas keamanan 52

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas privasi 52

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas kepuasan pengguna 53

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *net benefit* 53

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabillitas 53

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas 54

Tabel 4.13 Hasil Uji Multokolineritas 55

Tabel 4.14 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi Independen dengan Intervening 58

Tabel 4.15 Hasil Uji t Regresi Berganda Independen dengan Intervening 59

Tabel 4.16 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi Independen dengan Dependen 61

Tabel 4.17 Hasil Uji t Regresi Berganda Independen dengan Dependen 61

Tabel 4.18 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi Intervening dengan Dependen .64

Tabel 4.19 Hasil Uji t Regresi Berganda Intervening dengan Dependen 64

Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model 68

Tabel 4.21 Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung.....,69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Update Model Reformulasi D&M (2003).....11

Gambar 2.2. *Theory of Planned Behavior* 13

Gambar 2.3. Kerangka Konsep Penelitian.....31

Gambar 4.1. Hasil Uji Heterokedastisitas.....56

Gambar 4.2. Intepretasi dari hasil analisis jalur.....67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....86
Lampiran 2. Data Responden.....91
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden.....95
Lampiran 4. Hasil Analisis Data Diolah Melalui SPSS.....109