

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan OVO .....	1
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1 <i>Information System Success Model (ISSM)</i> .....	12
2.1.2 Hubungan ISSM dengan Penelitian .....	14
2.1.3 Kualitas Sistem .....	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Sistem .....	15
2.1.5 Kualitas Informasi .....	16

2.1.6 Dimensi Kualitas Informasi .....	16
2.1.7 Kualitas Layanan.....	17
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
2.1.9 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	18
2.1.10 Dimensi Kepuasan Pengguna.....	18
2.1.11 Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	18
2.1.12 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ...	19
2.1.13 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	27
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	28
3.2.1 Jenis Variabel.....	28
3.2.2 Operasional Variabel .....	29
3.2.3 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Tahapan Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel .....	32
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34

3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	36
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	36
3.7.2 Perubahan Data Ordinal Menjadi Interval .....	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	38
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	38
3.7.3.1 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi .....	39
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.7.6 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F) .....	40
3.7.7 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t).....	40
3.7.8 Pengujian Hipotesis .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Karakteristik Responden .....	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan....	45
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	46
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah <i>Top Up</i> Saldo ....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	47

4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem .....	47
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi.....	49
4.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	51
4.2.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.2.2.1 Uji Normalitas .....	53
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas.....	54
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi .....	56
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.2.5 Uji Hipotesis .....	58
4.2.5.1 Uji Statistik t .....	58
4.2.5.2 Uji Statistik F .....	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
5.2.1 Aspek Praktisi .....	70
5.2.2 Aspek Teoritis .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN III .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN IV .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN V .....</b>	<b>99</b>

LAMPIRAN VI..... 100