

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAAN ORISINALITAS.....	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT.....	5
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
1. PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan	9
1.4. Batasan Penelitian	9
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. i-Gracias	10
2.2. Kepuasan Pengguna	10
2.3. Kualitas Sistem	10
2.4. Kualitas Informasi.....	11
2.5. Kualitas Layanan	11
2.8. Penelitian Sebelumnya	13
3. METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Tahapan Penelitian.....	24
3.1.1. Identifikasi Masalah.....	24

3.1.2. Studi Literatur	24
3.1.3. Pengumpulan Data	25
3.1.4. Validitas Data	25
3.1.5. Analisis Data	25
3.1.6. Hasil dan Rekomendasi.....	25
3.1.7. Kesimpulan dan Saran.....	26
3.2. Kerangka Konseptual	26
3.3. Rencana Instruman Pengambilan Data Kuesioner	28
4. PENYELESAIAN PERMASALAHAN	30
4.1. Pengumpulan Data	30
4.2. Pengolahan Data Excel	30
4.3. Pengolahan Data SmartPLS dan Pembahasan	31
4.3.1. Statistik Dekriptif.....	31
4.3.5. Visualisasi Model PLS-SEM.....	35
5. VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI.....	38
5.1. Validasi.....	38
5.2. Analisis Hasil	38
5.3. Implikasi.....	39
6. KESIMPULAN DAN SARAN	40
6.1. Kesimpulan	40
6.2. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46