

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Sistem Informasi .....	8
2.1.1.1. Pengertian Sistem dan Informasi .....	8
2.1.1.2. Pengertian Sistem Informasi.....	9
2.1.1.3. Isi Sebuah Sistem Informasi .....	10
2.1.1.4. Peranan Sistem Informasi .....	10

2.1.2 Pengertian Ketepatan dan Kecepatan Sistem Informasi.....	12
2.1.3 Alat Ukur Kualitas Sistem Informasi .....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.5 Pengaruh Ketepatan dan Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Konseptual .....	29
2.4 Hipotesis .....	30
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.1.2 Waktu Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36

3.6 Teknik Analisa Data.....	36
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.4 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	40
3.6.5 Pengujian Hipotesis (Uji F).....	41
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1. Sejarah Singkat dan Bidang Usaha Perusahaan .....	43
4.1.2. Visi dan Misi PT. Permata Holidays Medan.....	44
4.1.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	44
4.2. Hasil Penelitian .....	49
4.2.1. Karakteristik Penelitian.....	49
4.2.2. Analisa Variabel Bebas – $X_1$ (Ketepatan Sistem Informasi) .....	51
4.2.3. Analisa Variabel Bebas – $X_2$ (Kecepatan Sistem Informasi) .....	53
4.2.4. Analisa Variabel Terikat – Y (Kepuasan Pelanggan) .....	55
4.2.5. Pengujian Asumsi Klasik .....	58
4.2.6. Pengujian Regresi Berganda .....	62
4.2.7. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	63
4.2.8. Pengujian Hipotesis (Uji F).....	64
4.2.9. Pengujian Koefisien Determinasi.....	65

4.3. Pembahasan.....	65
4.3.1. Pengaruh Ketepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan.....	66
4.3.2. Pengaruh Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan.....	67
4.3.3. Pengaruh Ketepatan Dan Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan .....	68
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Schedule Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Skala Likert .....	34
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Ketepatan Sistem Informasi .....	51
Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kecepatan Sistem Informasi .....	54
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data .....	58
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.8 Hasil Output Regresi dan Uji t .....	62
Tabel 4.9 Hasil Output Uji F.....	64
Tabel 4.10 Hasil Output Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi PT. Permata Holidays Medan.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data .....	59
Gambar 4.3 Output SPSS Grafik Histogram .....	60

