DAFTAR ISI

Lembar Pesetujuan Pembimbing ..... **i**
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan ..... **ii**
Riwayat Hidup ..... **iii**
Halaman Pernyataan Orisinalitas ..... **iii**
Halaman Persetujuan Publikasi Tugas Akhir Skripsi Untuk Kepentingan Akademis……**v**
Abstrak ..... **vi**
Abstract ..... **vi**
Kata Pengantar ..... **viii**
Daftar Isi ..... **x**
Daftar Gambar ..... **xiii**
Daftar Tabel ..... **xiv**
Daftar Lampiran ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 11
1.3. Batasan Masalah 11
1.4. Rumusan Masalah 12
1.5. Tujuan Penelitian 12
1.6. Manfaat Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA **15**
2.1. Kajian Teoritis 15
2.1.1. Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* 15
2.1.2. Kualitas Sistem *(System Quality)* 19
2.1.3. Kualitas Informasi *(Information Quality)* 22
2.2. Penelitian Relevan 26
2.3. Kerangka Berpikir 29
2.3.1. Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna 29
2.3.2. Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna 30
2.3.3. Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi 31
2.3.4. Hubungan Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna 31
2.4. Hipotesis Penelitian 32

BAB III METODE PENELITIAN **33**
3.1. Jenis Penelitian 33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 33

3.3. Populasi dan Sampel 33
3.3.1. Populasi 33
3.3.2. Sampel 34
3.4. Prosedur Penelitian 35
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 35
3.5.1. Variabel Penelitian 35
3.5.2. Definisi Operasional 36
3.6. Sumber Data Penelitian 37
3.7. Teknik Pengumpulan Data 37
3.8. Teknik Analisis Data 39
3.8.1. Analisis Deskriptif 39
3.8.2. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) 39
3.8.3. *Partial Least Square* (PLS) 39
3.8.4. Evaluasi Model Pengukuran *(Outer model)* 40
3.8.5. Evaluasi Model Struktural *(Inner Model)* 41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1. Profil Usaha 43
4.1.1. Perbandingan Fitur dan Antarmuka BYOND *by* BSI dengan Aplikasi *Mobile* Banking Lainnya 43
4.1.2. Perbandingan Riwayat Transaksi BYOND *by* BSI dengan Aplikasi *Mobile Banking* Lainnya 45
4.2. Karakteristik Responden 46
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi 48
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan BYOND *by* BSI 48
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian BYOND *by* BSI dalam Sebulan 49
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur BYOND *by* BSI Yang Paling Sering Digunakan 49
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kendala yang Pernah dialami Selama Menggunakan BYOND *by* BSI 50
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian 51
4.3.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem 52
4.3.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi 53
4.3.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna 54
4.4. Hasil *Partial Least Square*-SEM 54
4.4.1. Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* 54
4.4.2. Evaluasi Model Struktural *(Inner Model)* 59
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian 62

4.5.1. Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND *by* BSI Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED..... 62
4.5.2. Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND *by* BSI Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED..... 63
4.5.3. Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kualitas Informasi Aplikasi BYOND *by* BSI Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED..... 64
4.5.4. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND *by* BSI Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED..... 65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68
5.1. Kesimpulan 68
5.2. Saran ……...69

DAFTAR PUSTAKA 71
LAMPIRAN 78