DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Batasan Masalah 8
1.4 Rumusan Masalah 9
1.5 Tujuan Penelitian 9
1.6 Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11
2.1 Kepuasan Pengguna 11
2.2 Kualitas Sistem 15
2.3 Pengalaman Pengguna 20
2.4 Penelitian Terdahulu 24
2.5 Kerangka Konseptual 27
2.6 Hipotesis 28

BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.2 Jenis Penelitian 30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 31
3.4 Variabel Penelitian 32
3.5 Definisi Operasional Variabel 34
3.6 Teknik Pengumpulan Data 35
3.7 Instrumen Penelitian 36
3.8 Analisis Data 37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Karakteristik Responden 43
4.2 Hasil Penelitian 46

4.3 Pembahasan 53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 57
5.1 Kesimpulan 57
5.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 91

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY