**DAFTAR ISI**

**HALAMAN**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 3

1.3. Batasan Masalah 4

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 5

1.6. Manfaat Penelitian 5

1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 6

1.8. Hipotesis 7

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. Teknologi Informasi 8

2.1.1. Pengertian Teknologi Informasi 8

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan

Teknologi Informasi 11

2.1.3. Manfaaat Penggunaan Teknologi Informasi 13

2.1.4. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi 15

2.1.5. Indikator Teknologi Informasi 15

* 1. Kepuasan Pelanggan 16

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 16

2.2.2. Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan 17

2.2.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan 18

2.2.4. Strategi Kepuasan Pelanggan 19

2.2.5. Indikator Kepuasan Pelanggan 21

* 1. Penelitian Terdahulu 22
  2. Kerangka Konseptual 23

**BAB III : METODE PENELITIAN**

* 1. Desain Penelitian 25
  2. Lokasi Dan Waktu Penelitian 25

3.2.1.Tempat Penelitian 25

3.2.2.Waktu Penelitian 26

* 1. Populasi Dan Sampel 26

3.3.1. Populasi 26

3.2.2. Sampel 27

* 1. Variabel Dan Indikator Penelitian 27

3.4.1. Variabel Penelitian 27

3.4.2 .Indikator Penelitian 28

* 1. Pengukuran Skala Variabel 29
  2. Instrumen Penelitian 30
  3. Teknik Pengumpulan Data 30
  4. Uji Validitas Dan Reabilitas 31

3.8.1 Uji Validitas 31

3.8.2.Uji Reabilitas 22

3.9. Uji Asumsi Klasik 32

3.9.1. Uji Normalitas 33

3.9.2. Uji Heterokedastisitas  33

3.10. Teknik Analisis Data 33

3.10.1. Analisis Regresi Linier Berganda 34

3.10.2. Uji t 35

3.10.3. Analisis Determinasi (R2) 35

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian 37

4.1.1. Sejarah Singkat Pt.Sap(Satria Antaran Prima) 37

4.1.2. Visi Dan Misi Pt Sap ( Satria Antaran Prima) 37

4.1.3. Struktur Organisasi 38

4.1.4. Tugas Dan Wewenang Pejabat Struktural Kantor 39

4.2. Pembahsan Hasil Penelitian 44

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 44

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 45

4.2.4. Jawaban Responden Terhadap Variabel X 45

4.2.5. Jawaban Responden Terhadap Variabel Y 50

4.2.6. Uji Validitas 56

4.2.7. Uji Reabilitas 58

4.2.8. Uji Asumsi Klasik 59

4.2.9. Teknik Analisis Data 62

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 66

5.2. Saran 67

**DAFTAR PUSTAKA**