

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Kepuasan Pengguna	15

2.	Indikator Kepuasan Pengguna.....	17
3.	Dimensi Kepuasan Pengguna.....	20
B.	Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	27
B.	Desain Penelitian.....	27
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	28
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.	Definisi Operasional Variabel.....	30
2.	Instrumen Penelitian.....	31
3.	Uji Instrumen Penelitian	34
E.	Teknik Analisis Data.....	36
1.	Analisis Deskriptif	36
2.	Uji <i>Mean</i>	37
3.	Uji T	39
4.	Uji Standar Deviasi	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
A.	Deskripsi Data.....	41

B. Hasil Instrumen	45
C. Hasil Analisis Deskriptif	47
D. Hasil Uji Mean	58
E. Hasil Perhitungan Deviasi dan T <i>Value</i>	62
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Implikasi.....	73
C. Keterbatasan Penelitian	76
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN.....	82
HASIL TURNITIN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Teknologi di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Alasan Utama Masyarakat Indonesia Menggunakan Internet 2023...	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna.....	7
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna.....	8
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan.....	9
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna.....	9
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna.....	10
Gambar 1. 8 Aplikasi Layanan Subscription Video on Demand Terlaris di Indonesia 2023	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kuesioner Pra Riset	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Table 3. 1 Skala Likert Penelitian Pernyataan	30
Table 3. 2 Instrumen Penelitian	31
Table 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel	37
Table 3. 4 Skala Interval Mean	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi Kemudahan Pengguna.....	48
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi Sistem Informasi	51
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Sistem.....	54
Tabel 4. 11 Uji Mean Dimensi Kemudahan Pengguna.....	59
Tabel 4. 12 Uji Mean Dimensi Sistem Informasi	60
Tabel 4. 13 Uji Mean Dimensi Kegunaan Sistem.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	63
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	66
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Penelitian.....	88
Lampiran 3 Hasil Instrument Penelitian	91