

PERANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN PELANGGAN PT JSR

**Studi Kasus
Beberapa Perusahaan Manufaktur Di Jabotabek**



Sandy Kosasi
2201951019

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS BINA NUSANTARA
JAKARTA
1997**

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Judul..... | i |
| Persetujuan..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Abastrak..... | vi |
| Daftar Isi..... | viii |
| Daftar Tabel..... | x |
| Daftar Gambar..... | xi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat..... | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Ruang Lingkup..... | 7 |
| 1.5 Hipotesis..... | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| | |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Teknologi Informasi..... | 11 |
| 2.2 Manajemen Kualitas Layanan..... | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas..... | 14 |
| 2.2.2 Kualitas Layanan..... | 15 |
| 2.2.3 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan..... | 17 |
| 2.2.4 Pendekatan Kualitas Layanan..... | 18 |
| 2.3 Dampak Teknologi Informasi..... | 21 |
| 2.4 Analisis Rantai Nilai..... | 23 |
| | |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Studi Pustaka..... | 26 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data..... | 26 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1 Pengumpulan Data Primer..... | 27 |
| 3.2.2 Pengumpulan Data Sekunder..... | 28 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 29 |
| 3.3.1 Variabel Teknologi Informasi..... | 29 |
| 3.3.2 Variabel Kualitas Layanan..... | 30 |
| 3.4 Model Penelitian..... | 31 |
| 3.5 Model Analisis..... | 33 |
| 3.6 Metode Analisis..... | 36 |
| | |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Hasil Pengolahan Data dan Deskripsinya..... | 39 |
| 4.1.1 Peranan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan..... | 39 |
| 4.1.2 Perbedaan Kualitas Dan Layanan..... | 47 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan..... | 49 |
| 4.2.2 Hasil Pengujian Hipotesis Perbedaan Kualitas Layanan..... | 56 |
| 4.3 Dampak Teknologi Informasi..... | 61 |
| 4.4 Analisis Rantai Nilai..... | 63 |
| | |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran-saran..... | 69 |

DAFTAR ACUAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

KUESIONER