DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK..... i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR..... iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR..... vii
DAFTAR TABEL ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang.....1
1.2. Identifikasi dan RumusanMasalah.....3
1.2.1 Identifikasi Masalah 4
1.2.2 Rumusan Masalah 4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 5
1.3.1 Maksud Penelitian 5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....5
1.4. KegunaanPenelitian.....5
1.4.1 Kegunaan Akademis.....6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....6
1.5. Batasan Masalah 7
1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....7
1.6.1 Kerangka pemikiran 8
1.6.2 Hipotesis 12
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Dasar Sistem 16
2.1.1 Definisi Sistem.....16
2.1.2 Karakteristik Sistem 17
2.2 Konsep Dasar Informasi.....19
2.2.1 Siklus Informasi 19
2.2.2 Kualitas Informasi 19
2.2.3 Nilai Informasi 22
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi.....22
2.4 Pengertian Jalan Bebas Hambatan.....23
2.4.1 Pengertian *hi-pass* 23
2.5 Pengertian Kualitas 24
2.6 Pengertian Ketepatan Waktu 24
2.7 Pengertian Minat.....25
2.8 Keterkaitan Antar Variabel.....26

2.8.1. Keterkaitan Ketepatan Waktu Pelayanan (Z) Terhadap Minat Pelanggan (Y).....27
2.8.2. Keterkaitan Kualitas Sistem Informasi (X) Terhadap Ketepatan WaktuPelayanan(Z)……...27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 ObjekPenelitian 30
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 30
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 31
3.1.2.1. Visi Korea Expressway Corporation.....31
3.1.2.2 Misi Korea Ekspressway 32
3.1.2.3 Tujuan Korea Ekspressway Corporation 32
3.1.3 Struktur Organisasi Korean Expressway Corporation.....33
3.1.4 Deskripsi Tugas 34
3.2 Metode Penelitian.....35
3.2.1 Desain Penelitian 37
3.2.2. Operasional Variabel.....39
3.2.2.1. Variabel Kualitas sistem Informasi *Hi-Pass*.....40
3.2.2.2. Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan 41
3.2.2.3. Variabel Minat Pelanggan.....41
3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 47
3.2.3.1 Sumber Data.....47
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data.....47
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....49
3.2.4.1 Uji Validitas.....51
3.2.4.2. Uji Reabilitas.....52
3.2.4.3. Uji Method Sucsessive Interval.....54
3.2.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 55
3.2.5.1 Analisis Deskriptif.....56
3.2.5.2 Analisa Verifikatif.....58
3.2.5.3 Pengujian Hipotesis.....62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....66
4.1.1 Karakteristik Responden.....66
4.1.2. Deskripsi Sistem Informasi *Hi-Pass* yang sedang berjalan di Korea Selatan.....69
4.1.2.1 Tampilan Sistem Informasi *Hi-Pass* 70
4.1.3 Hasil Analisis Kualitas Sistem Informasi *Hi-Pass* (X) Berdasarkan Tanggapan Responden 74
4.1.4. Hasil Analisis Minat Pelanggan (Y) Berdasarkan Tanggapan Responden 82
4.1.5. Hasil Analisis Ketepatan Waktu Pelayanan (Z) Berdasarkan Tanggapan Responden 88

4.2. Analisa Verivikatif.....95
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....95
4.3. Hasil Pembahasan 101
4.3.1 Uji Korelasi.....101
4.3.2. Koefisien Jalur.....103
4.3.2.1. Pengujian Jalur Kualitas Sistem Inforasi *hi-pass* terhadap ketepatan waktu pelayanan 105
4.3.2.1.1 Menghitug Koefisien Jalur 105
4.3.2.1.2Menghitung Koefisien Determinasi 106
4.3.2.2. Pengujian Jalur Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Minat Pelanggan.....107
4.3.2.2.1 Menghitung Koefisien Jalur.....107
4.3.2.2.2 Mengitung Koefisien Determinasi 108
4.3.3. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis 109
4.3.3.1. Pengujian Parsial.....109
4.3.3.1.1. Pengujian Hipotesis Kualitas Sistem Informasi *hi-pass*(X) Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan (Z) 110
4.3.3.1.2. Pengujian Hipotesis Ketepatan Waktu Pelayanan (Z)Terhadap Minat Pelanggan (Y) ...111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 115
5.2 Saran 116

DAFTAR PUSTAKA.....118
LAMPIRAN .....