DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Kegunaan Akademis 8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 9
1.5.1 Lokasi Penelitian 9
1.5.2 Waktu Penelitian..... 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 10
2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Kualitas Teknologi Informasi 10
2.1.1.1 Pengertian Informasi 10
2.1.1.2 Pengertian Teknologi 12
2.1.1.3 Pengertian Teknologi Informasi..... 12
2.1.1.4 Pengertian Kualitas 14
2.1.1.5 Pengertian Kualitas Teknologi Informasi 15
2.1.1.6 Indikator Teknologi Informasi dengan pendekatan TAM 15
2.1.2 Penerapan *e-filing* 18
2.1.2.1 Pengertian *e-filing* 18
2.1.2.2 Indikator *e-filing*..... 19
2.1.3 Kualitas Pelayanan..... 21
2.1.3.1 Pengertian Kualitas 21
2.1.3.2 Pengertian Pelayanan 21
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 23
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan 25

2.2 Kerangka Pemikiran 27
2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan 29
2.2.2 Pengaruh Penerapan *e-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan 30
2.3 Hipotesis 32
BAB III Objek dan Metode Penelitian 34
3.1 Objek Penelitian 34
3.2 Metode Penelitian 35
3.2.1 Desain Penelitian 36
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 37
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 41
3.2.3.1 Sumber Data 41
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 41
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 43
3.2.5 Rancangan Analisis 44
3.2.6 Metode Pengujian Data 50
3.2.6.1 Metode Analisis 50
3.2.7 Pengujian Hipotesis 65
BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian 68
4.1 Hasil Penelitian 68
4.1.1 Gambaran Umum Unit Analisis 68
4.1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 68

4.1.1.2 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 69
4.1.1.3 Struktur Organisasi 73
4.1.1.4 Uraian Pekerjaan 75
4.1.1.5 Hasil Response Rate 85
4.1.2 Hasil Pengujian Alat Pengumpulan Data 86
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 86
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 88
4.1.3 Analisis Deskriptif 89
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 108
4.2 Pembahasan Penelitian 126
4.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan 126
4.2.2 Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan 130
BAB V Kesimpulan dan Saran 134
5.1 Kesimpulan 134
5.2 Saran 135
5.2.1 Saran Operasional 135
5.2.2 Saran Pengembangan Ilmu 137
DAFTAR PUSTAKA 138
LAMPIRAN-LAMPIRAN 143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP