

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRAC</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Electronic Human Resource Management.....	9
2.1.1.1 Pengertian Employee Self Service	10
2.1.1.2 Aktivitas Employee Self Service.....	12
2.1.1.3 Keuntungan Employee Self Service.....	14

2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	16
2.1.2.1 System Quality	20
2.1.2.2 Information Quality	21
2.1.2.3 Service Quality	22
2.1.2.4 Use.....	23
2.1.2.5 User Satisfaction	24
2.1.2.6 Net Benefit	24
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.2.1 Pengaruh System Quality Terhadap Use.....	25
2.2.2 Pengaruh System Quality Terhadap User Satisfaction	26
2.2.3 Pengaruh Information Quality Terhadap Use	27
2.2.4 Pengaruh Information Quality Terhadap User Satisfaction .	27
2.2.5 Pengaruh Service Quality Terhadap Use	28
2.2.6 Pengaruh Service Quality Terhadap User Satisfaction	28
2.2.7 Pengaruh Use Terhadap Perceived Net Benefit	29
2.2.8 Pengaruh Use Terhadap User Satisfaction	29
2.2.9 Pengaruh User Satisfaction Terhadap Perceived Net Benefit.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Model Analisis dan Hipotesisi.....	32
2.4.1 Model Analisis	32
2.4.2 Hipotesis.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34

3.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2	Identifikasi Variabel.....	34
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	35
	3.3.1 Skala Pengukuran.....	39
3.4	Jenis dan Sumber Data	39
	3.4.1 Data Primer	39
	3.4.2 Data Sekunder	40
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	40
3.6	Populasi dan Sampel	41
	3.6.1 Populasi.....	41
	3.6.2 Sampel.....	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
	3.7.1 Merancang Outer Model	42
	3.7.2 Merancang Inner Model.....	42
	3.7.3 Membuat Path Diagram dan Mengkonversi ke Persamaan .	43
	3.7.4 Estimasi Model atau Pendugaan Parameter	43
	3.7.5 Evaluasi Model.....	43
	3.7.5.1 Model Pengukuran.....	44
	3.7.5.2 Model Struktural.....	44
	3.7.6 Interpretasi Model	45
	3.7.6.1 Uji Hipotesis.....	45
	3.7.6.2 Uji Goodness of Fit.....	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1	Profil Universitas Airlangga.....	47
4.1.2	Direktorat Sumber Daya Manusia.....	49
4.1.2.1	Tugas dan Tanggung Jawab Subdirektorat	49
4.1.2.2	Universitas Airlangga Cyber Campus.....	50
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	55
4.2.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	56
4.2.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
4.3	Analisis Model	57
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran.....	57
4.3.1.1	Convergent Validity	57
4.3.1.2	Discriminant Validity	59
4.3.1.3	Uji Reliabilitas	60
4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4.3.2.1	Statistik Deskriptif Variabel System Quality.....	61
4.3.2.2	Statistik Deskriptif Variabel Information Quality.....	62
4.3.2.3	Statistik Deskriptif Variabel Service Quality.....	62
4.3.2.4	Statistik Deskriptif Variabel Use	63

4.3.2.5	Statistik Deskriptif Variabel User Satisfaction	63
4.3.2.6	Statistik Deskriptif Variabel Perceived Net Benefit ..	64
4.3.3	Evaluasi Model Struktural.....	65
4.3.3.1	Nilai R-Square.....	65
4.3.3.2	Nilai F-Square	66
4.4	Uji Hipotesis.....	67
4.4.1	Hubungan System Quality terhadap Use	68
4.4.2	Hubungan System Quality terhadap User Satisfaction	68
4.4.3	Hubungan Information Quality terhadap Use	69
4.4.4	Hubungan Information Quality terhadap User Satisfaction.	69
4.4.5	Hubungan Service Quality terhadap Use	70
4.4.6	Hubungan Service Quality terhadap User Satisfaction	70
4.4.7	Hubungan Use terhadap Perceived Net Benefit.....	71
4.4.8	Hubungan Use terhadap User Satisfaction.....	71
4.4.9	Hubungan User Satisfaction terhadap Perceived Net Benefit.....	72
4.5	Evaluasi Goodness of Fit.....	72
4.6	Pembahasan dan Hasil Hipotesis	73
4.6.1	Pengaruh System Quality Terhadap Use.....	73
4.6.2	Pengaruh System Quality Terhadap User Satisfaction	75
4.6.3	Pengaruh Information Quality Terhadap Use	76
4.6.4	Pengaruh Information Quality Terhadap User Satisfaction .	77
4.6.5	Pengaruh Service Quality Terhadap Use	78

4.6.6 Pengaruh Service Quality Terhadap User Satisfaction	79
4.6.7 Pengaruh Use Terhadap Perceived Net Benefit	80
4.6.8 Pengaruh Use Terhadap User Satisfaction	80
4.6.9 Pengaruh User Satisfaction Terhadap Perceived Net Benefit.....	82
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90