

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TRANSLITERASI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
E. Sitematika Pembahasan .....	7

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA -----</b>	<b>9</b>
A. Kajian Penelitian Sebelumnya -----	9
B. Kajian Teoritis -----	13
C. Kerangka pikir -----	27
D. Hipotesis -----	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN -----</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian -----	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian -----	30
C. Populasi dan Sampel -----	30
D. Subjek dan Objek Penelitian -----	31
E. Variabel Penelitian -----	32
F. Teknik Pengumpulan Data -----	32
G. Alat Analisis Data -----	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----</b>	<b>40</b>
A. Profil Perusahaan -----	40
B. Hasil Penelitian -----	41
C. Pembahasan -----	58
<b>BAB V PENUTUP -----</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan -----	68
B. Saran -----	69
<b>DAFTAR PUSTAKA -----</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Identitas Responden	41
Tabel 4.2 Deskripsi Setiap Variabel	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas variabel Teknologi Informasi	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.6 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel $X_1$	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel $X_2$	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel Y	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoleniaritas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.12 Hasil Uji T Variabel $X_1$	50
Tabel 4.13 Hasil Uji T Variabel $X_2$	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinisasi	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Pikir	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian IAIN Bone

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian PT.PLN (persero) UP3 Watampone

Lampiran 3 Hasil Uji Multikoleniaritas

Lampiran 4 Hasil Uji Auto Korelasi

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran Dokumentasi kegiatan pengisian kuesioner Penelitian