

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Prakata	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lambang dan Singkatan	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Daftar Isi	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
1. Kegunaan Secara Praktis	10
2. Kegunaan Secara Teoritis	10
E. Penegasan Istilah	11
1. Penegasan Konseptual	11
2. Penegasan Operasional	12
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Sistem Informasi Manajemen	13
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	13
2. Komponen Manajemen	19
3. Piramida Kekuasaan Manajemen	21
4. Fungsi Manajemen	23

5. Prinsip-Prinsip Manajemen	26
6. Model Manajemen	30
7. Fungsi Sistem Informasi Manajemen	35
8. Bidang Sistem Informasi Manajemen	36
9. Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen	37
10. Tujuan Sistem Informasi Manajemen	39
11. Komponen Sistem Informasi Manajemen	39
12. Membangun Sistem Informasi Manajemen	42
B. Konsep Kepuasan Pelanggan	62
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	62
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	67
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	68
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	69
C. Penelitian Terdahulu	74
D. Kerangka Teoritik Penelitian	86
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	87
B. Kehadiran Peneliti	88
C. Lokasi Penelitian	89
D. Data dan Sumber Data	90
E. Teknik Pengumpulan Data	93
F. Teknik Analisis Data	95
G. Pengecekan Keabsahan Data	98
H. Tahap-tahap Penelitian	102
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Paparan Data Penelitian	104
B. Temuan Penelitian	144
C. Analisis Temuan Lintas Situs	165
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Perencanaan Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	184

B. Penerapan Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	188
C. Evaluasi Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	194
D. Hasil Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	202
E. Proposisi Penelitian	209
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	210
B. Implikasi	212
C. Saran	214
DAFTAR PUSTAKA	215
LAMPIRAN-LAMPIRAN	224