

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                   | ii    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                    | iii   |
| <b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b> ..... | iv    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                    | v     |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....                   | vi    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                              | vii   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                             | viii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                       | ix    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | xi    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                        | xvi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                         | xviii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                      | xx    |
| <b>BAB IPENDAHULUAN</b>                           |       |
| 1.1. Latar Belakang .....                         | 1     |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                        | 5     |
| 1.3. Batasan Masalah .....                        | 5     |
| 1.4. Tujuan .....                                 | 5     |
| 1.5. Manfaat .....                                | 6     |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....                  | 6     |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                      |       |
| 2.1. Evaluasi .....                               | 8     |
| 2.1.1. Pengertian Evaluasi .....                  | 8     |
| 2.1.2. Tujuan Evaluasi .....                      | 9     |
| 2.2. Sistem Informasi .....                       | 9     |
| 2.2.1. Pengertian Sistem .....                    | 9     |
| 2.2.2. Pengertian Informasi .....                 | 10    |
| 2.2.3. Pengertian Sistem Informasi .....          | 10    |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |    |
|---|----|
| 2.2.4. Komponen Sistem Informasi .....  | 11 |
| 2.2.5. Manfaat Sistem Informasi .....   | 12 |
| 2.3. Profil Organisasi .....  | 13 |
| 2.3.1. Sejarah Hotel Mutiara Merdeka .....  | 13 |
| 2.3.2. Struktur Organisasi .....  | 14 |
| 2.3.3. Profil Hotel Mutiara Merdeka .....   | 14 |
| 2.3.4. Fasilitas Hotel .....  | 15 |
| 2.4. Isa Hotel System (IHS).....  | 17 |
| 2.5. (Human-Organization-Tecnology)HOT-Fit Model Evaluasi .....                     | 21 |
| 2.6. Konsep Pengukuran .....  | 24 |
| 2.7. Structural Equation Model (SEM) .....  | 25 |
| 2.7.1. Structural Equation Model (SEM) Covariance Based vs<br>Component Based ..... | 26 |
| 2.7.2. SEM Berdasarkan pada Convariance .....                                       | 26 |
| 2.7.3. SEM berbasis component atau variance – PLS .....                             | 28 |
| 2.7.4. Soft Modeling vs Hard Modeling .....   | 31 |
| 2.7.5. Evaluasi model .....   | 32 |
| 2.7.6. Model Pengukuran atau Outer Model.....                                       | 33 |
| 2.7.7. Model Struktural atau Inner Model.....                                       | 34 |
| 2.8. Uji Hipotesis .....  | 34 |
| 2.8.1. Model Spesifikasi.....   | 35 |
| 2.8.2. Estimasi Parameter.....  | 36 |
| 2.9. Populasi dan Sampel .....  | 37 |
| 2.10. Penelitian Terdahulu .....  | 41 |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1. Lokasi Penelitian .....     | 43 |
| 3.2. Metodologi Penelitian ..... | 43 |
| 3.3. Sumber Data.....            | 47 |
| 3.4. Objek Penelitian .....      | 47 |
| 3.5. Jenis Penelitian .....      | 47 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |    |
|--|----|
| 3.6. Populasi dan Sampel .....   | 48 |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data .....   | 49 |
| 3.7.1. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                     | 50 |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....  | 52 |
| 3.8.1. Konseptualisasi Model Penelitian .....  | 52 |
| 3.8.1.1. Merancang model struktural ( <i>inner model</i> ) .....                       | 53 |
| 3.8.1.2. Merancang model pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....                       | 60 |
| 3.8.2. Mengkontruksi Diagram Jalur .....   | 64 |
| 3.8.2.1. Evaluasi Model Pengukuran atau Model Measurement ( <i>Outer Model</i> ) ..... | 65 |
| 3.8.2.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....                                 | 66 |

## BAB IV ANALISIS DAN HASIL

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Sistem Saat Ini .....   | 67 |
| 4.1.1. Gambaran IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) Pada Tiap Departemen ..            | 67 |
| 4.1.2. Permasalahan Pada IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) .....                     | 69 |
| 4.2. Analisis Pengguna HIS ( <i>Isa Hotel System</i> ) .....                       | 71 |
| 4.3. Deskripsi Objek Penelitian .....  | 71 |
| 4.3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 71 |
| 4.3.2. Responden Berdasarkan Usia .....  | 72 |
| 4.3.3. Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....                       | 73 |
| 4.3.4. Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan<br>Komputer .....             | 74 |
| 4.4. Analisis Data .....   | 76 |
| 4.4.1. Evaluasi Outer Model .....  | 77 |
| 4.4.1.1. Evaluasi Outer Model Indikator Refleksi .....                             | 78 |
| 4.4.1.1.1. Convergent Validity .....   | 78 |
| 4.4.1.1.2. Kontruksi Ulang Diagram Jalur ( <i>Path Diagram</i> ) .....             | 85 |
| 4.4.1.1.3. Nilai Loading convergent Validity Dari Modal Yang<br>Dimodifikasi ..... | 87 |
| 4.4.1.1.4. <i>Discriminant Validity</i> .....                                      | 93 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| 4.4.1.1.5. | Composite Reliability .....   | 95  |
| 4.4.2      | Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....  | 97  |
| 4.4.3      | Pengujian Hipotesis .....   | 99  |
| 4.4.3.1.   | Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem).....       | 100 |
| 4.4.3.2.   | Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas sistem terhadap keputusan pengguna dalam penggunaan sistem) ..... | 100 |
| 4.4.3.3.   | Pengujian Hipotesis 3 (Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem).....    | 100 |
| 4.4.3.4.   | Pengujian Hipotesis 4 (Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna) .....   | 101 |
| 4.4.3.5.   | Pengujian Hipotesis 5 (Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem) .....     | 101 |
| 4.4.3.6.   | Pengujian Hipotesis 6 (Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna) .....     | 101 |
| 4.4.3.7.   | Pengujian Hipotesis 7 (Kualitas pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem) .....    | 101 |
| 4.4.3.8.   | Pengujian Hipotesis 8 (Struktur organisasi terhadap kepuasan Pengguna) .....                      | 102 |
| 4.4.3.9.   | Pengujian Hipotesis 9 (Struktur organisasi terhadap manfaat) .....                                | 102 |
| 4.4.3.10.  | Pengujian Hipotesis 10 ( Penggunaan Sistem terhadap Manfaat) .....                                | 102 |
| 4.4.3.11.  | Pengujian Hipotesis 11 (Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat) .....                                 | 103 |
| 4.5.       | Pembahasan dan Hasil .....  | 104 |
| 4.5.1.     | Komponen <i>Human</i> Pada Penerapan IHS (Isa Hotel System) .....                                 | 104 |
| 4.5.1.1    | Faktor Pengguna Sistem ( <i>System Use</i> ) .....  | 104 |
| 4.5.1.2    | Faktor Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfacioon</i> ) .....                                       | 105 |
| 4.5.2.     | Komponen <i>Technology</i> Pada IHS (Isa Hotel System) .....                                      | 106 |
| 4.5.2.1    | Faktor Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....  | 106 |



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |     |
|--|-----|
| 4.5.2.2 Faktor Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....             | 107 |
| 4.5.2.3 Faktor Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....                   | 108 |
| 4.5.3. Komponen <i>Organization</i> Pada Penerapan IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) | 109 |
| 4.5.4. Faktor Manfaat Pada Penerapan IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) .....         | 110 |
| 4.6. Rekomendasi.....  | 111 |

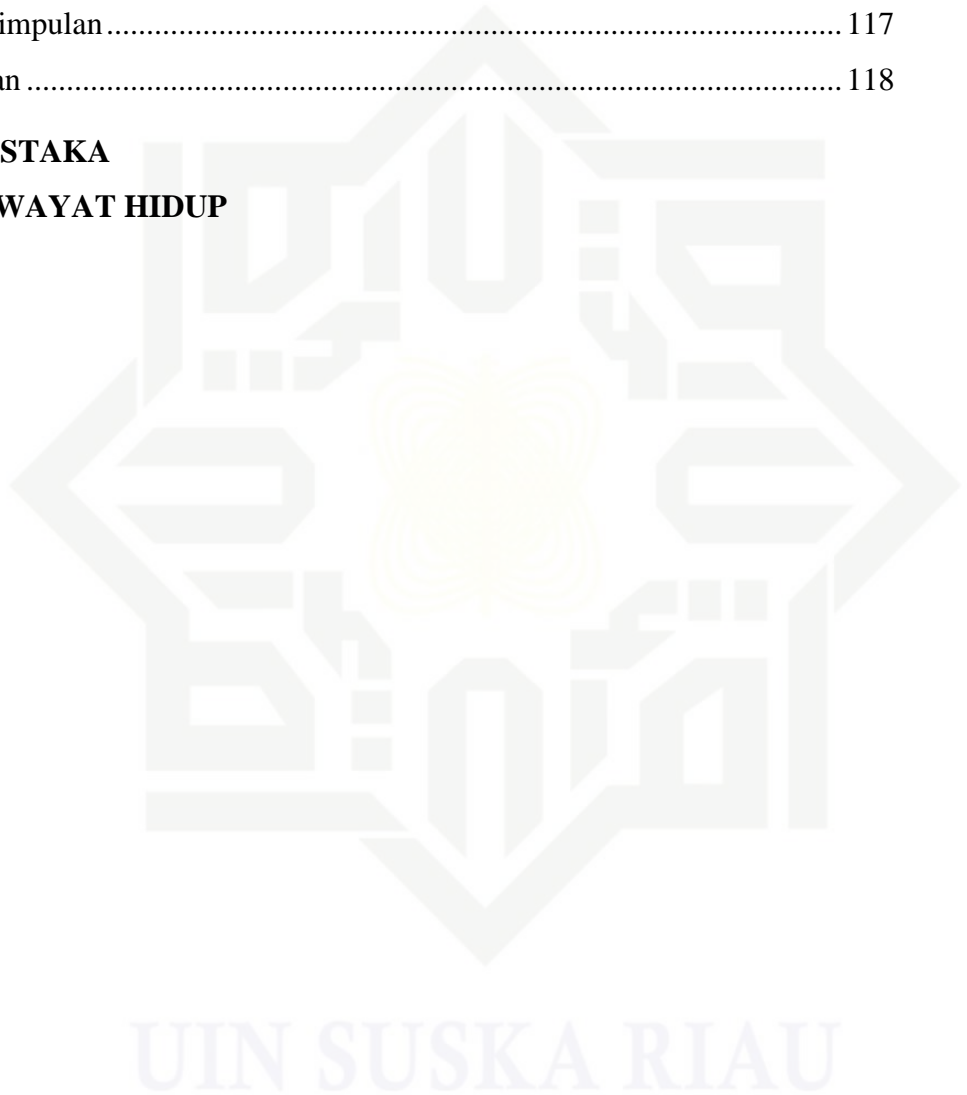
**BAB V PENUTUP**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 117 |
| 5.2. Saran .....     | 118 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**





|      |   |     |
|------|---|-----|
| 3.20 | Konstruk Manfaat dan Indikatornya.....                            | 64  |
| 3.21 | Diagram Jalur yang Dirancang .....                                | 65  |
| 4.1  | Bukti EXEMENU Terbaca Sebagai Virus Oleh Anti Virus.....          | 69  |
| 4.2  | Bukti Sistem Mengalami Hang Pada Saat Melakukan.....              | 70  |
| 4.3  | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                          | 72  |
| 4.4  | Responden Berdasarkan Usia .....                                  | 73  |
| 4.5  | Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                    | 74  |
| 4.6  | Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Komputer .....             | 75  |
| 4.7  | Diagram Jalur yang Telah Dirancang .....                          | 77  |
| 4.8  | Nilai Diagram Jalur yang Telah Dirancang .....                    | 79  |
| 4.9  | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Sistem .....          | 79  |
| 4.10 | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Informasi.....        | 80  |
| 4.11 | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Layanan .....         | 81  |
| 4.12 | Convergent Validity untuk konstruk Penggunaan Sistem .....        | 82  |
| 4.13 | Convergent Validity untuk konstruk <i>Kepuasan Pengguna</i> ..... | 83  |
| 4.14 | Convergent Validity untuk konstruk Struktur Organisasi .....      | 83  |
| 4.15 | Convergent Validity untuk konstruk Manfaat .....                  | 84  |
| 4.16 | Diagram Jalur Yang Dimodifikasi.....                              | 86  |
| 4.17 | Hasil Estimasi Ulang terhadap Model Yang Telah Dimodifikasi ..... | 87  |
| 4.18 | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Sistem .....          | 88  |
| 4.19 | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Informasi.....        | 89  |
| 4.20 | Convergent Validity untuk konstruk Kualitas Layanan .....         | 89  |
| 4.21 | Convergent Validity untuk konstruk Penggunaan Sistem .....        | 90  |
| 4.22 | Convergent Validity untuk konstruk <i>Kepuasan Pengguna</i> ..... | 91  |
| 4.23 | Convergent Validity untuk konstruk Struktur Organisasi .....      | 91  |
| 4.24 | Convergent Validity untuk konstruk Manfaat .....                  | 92  |
| 4.25 | Average Variance Extraced (AVE) .....                             | 95  |
| 4.26 | Composite Reliability .....                                       | 96  |
| 4.27 | Cronbachs Alpha .....   | 97  |
| 4.28 | R Square.....   | 98  |
| 4.29 | Hasil Uji Hipotesis.....  | 103 |

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> |  | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| 2.1          | Tabel Struktur organisasi.....                                       | 14             |
| 2.2          | Type Kamar .....   | 15             |
| 2.3          | Fasilitas Kamar .....  | 15             |
| 2.4          | Fasilitas Lain.....  | 15             |
| 2.5          | Ruang Pertemuan dan Fasilitas.....                                   | 16             |
| 2.6          | Karakteristik-karakteristik Skala .....                              | 25             |
| 2.7          | Perbandingan antara PLS dan <i>Covariance Based SEM</i> (CBSEM)..... | 30             |
| 3.1          | Kategori Jawaban Menurut Skala.....                                  | 46             |
| 3.2          | Deskripsi Responden IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) .....            | 48             |
| 3.3          | Kategori Jawaban Menurut Skala.....                                  | 50             |
| 3.4          | Variabel atau Konstruk beserta indikatornya .....                    | 50             |
| 4.1          | Deskripsi Responden IHS ( <i>Isa Hotel System</i> ) .....            | 71             |
| 4.2          | Responden IHS Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 72             |
| 4.3          | Responden IHS Berdasarkan Usia.....                                  | 72             |
| 4.4          | Responden IHS Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                  | 74             |
| 4.5          | Responden IHS Berdasarkan Lama Menggunakan Komputer.....             | 75             |
| 4.6          | Nilai Loading Konstruk Kualitas Sistem.....                          | 80             |
| 4.7          | Nilai Loading Konstruk Kualitas Informasi .....                      | 81             |
| 4.8          | Nilai Loading Konstruk Kualitas Layanan.....                         | 81             |
| 4.9          | Nilai Loading Konstruk Penggunaan Sistem.....                        | 82             |
| 4.10         | Nilai Loading Konstruk Kepuasan Pengguna.....                        | 83             |
| 4.11         | Nilai Loading Konstruk Struktur Organisasi .....                     | 84             |
| 4.12         | Nilai Loading Konstruk Manfaat.....                                  | 85             |
| 4.13         | Nilai Loading Konstruk Kualitas Sistem.....                          | 88             |
| 4.14         | Nilai Loading Konstruk Kualitas Informasi .....                      | 89             |
| 4.15         | Nilai Loading Konstruk Kualitas Layanan.....                         | 89             |
| 4.16         | Nilai Loading Konstruk Penggunaan Sistem.....                        | 90             |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



|      |   |     |
|------|---|-----|
| 4.17 | Nilai Loading Konstruk Kepuasan Pengguna.....                                   | 91  |
| 4.18 | Nilai Loading Konstruk Struktur Organisasi .....                                | 92  |
| 4.19 | Nilai Loading Konstruk Manfaat.....   | 92  |
| 4.20 | Nilai Discriminant Validity (Cross Loading) .....                               | 93  |
| 4.21 | Average Variance Extraced (AVE) .....   | 95  |
| 4.22 | Composite Reliability .....   | 96  |
| 4.23 | Cronbach's Alpha .....  | 96  |
| 4.24 | R Square.....   | 97  |
| 4.25 | Path Coefficients.....  | 99  |
| 4.26 | Hasil Uji Hipotesis.....  | 103 |
| 4.27 | Tabel 4.27 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Sistem IHS<br>(Isa Hotel System)..... | 111 |
| 4.28 | Rekomendasi Perbaikan Kualitas Informasi IHS (Isa Hotel System).....            | 113 |
| 4.29 | Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan IHS (Isa Hotel System).....              | 113 |
| 4.30 | Rekomendasi Perbaikan Penggunaan Sistem IHS (Isa Hotel System) .....            | 114 |
| 4.31 | Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Pengguna IHS (Isa Hotel System) .....            | 115 |
| 4.32 | Rekomendasi Perbaikan Lingkungan Organisasi IHS (Isa Hotel System) ..           | 115 |

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                             | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| A. Wawancara.....                    | A-1     |
| B. Kuesioner.....                    | B-1     |
| C. Rekapitulasi Data Kuesioner ..... | C-1     |
| D. OutputSmartPLS 3.0 .....          | D-1     |
| E. Lembar Observasi.....             | E-1     |

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.