

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Layanan	6
2.1.1 Teknologi Informasi	7
2.1.2 <i>Service Quality</i>	7
2.2 Service Quality Gap Model	9
2.3 Uji Validitas	11
2.4 Uji Reliabilitas	13
2.5 Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan	14
2.6 Penelitian Terdahulu	17

2.7 Gambaran Umum Perusahaan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Konseptual Model	24
3.1.1 Lingkungan	25
3.1.2 Penelitian SI	25
3.1.3 Dasar Ilmu.....	26
3.2 Tahapan Penelitian	26
3.2.1 Sampel Penelitian.....	26
3.2.2 Menentukan Variabel	29
3.2.3 Item kuesioner.....	29
3.2.4 <i>Pilot Test</i>	30
3.2.5 Penyebaran Kuesioner.....	31
3.2.6 Menghitung Kesenjangan menggunakan SERVQUAL.....	31
3.2.7 Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Penyedia dan Pegguna Layanan.....	32
BAB IV ANALISIS DATA	33
4.1 Deskriptif Statistik Pengguna Layanan	33
4.2 Deskriptif Statistik Penyedia Layanan	35
4.3 Uji Pilot	38
4.3.1 Uji Validitas Pengguna Layanan.....	38
4.3.2 Uji Validitas Penyedia Layanan.....	43
4.3.3 Uji Reliabilitas Pengguna layanan	46
4.3.4 Uji Reliabilitas Penyedia Layanan	50
4.4 Analisis Kesenjangan Perdimensi Pengguna Layanan.....	52
4.5 Skor Dimensi Pengguna Layanan	62
4.6 Skor Dimensi Penyedia Layanan.....	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
5.1 Analisis Permasalahan dan Rekomendasi perspektif pengguna layanan	78
5.2 Rekomendasi perspektif penyedia layanan	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84

6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	93