

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Istilah	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
Bab II Tinjauan Pustaka	5
II.1 Penelitian Terdahulu.....	5
II.2 Landasan Teori	6
II.2.1 <i>Metode Service Quality</i>	7
II.2.2 Kepuasan Pelanggan	10
II.2.3 Teknologi Informasi.....	12
II.2.4 <i>Cause Effect Diagram</i>	12
II.2.5 <i>Root Causes Analysis (RCA)</i>	13
II.2.6 Populasi dan Sampel Penelitian	13
II.2.7 Pengukuran Rumus Slovin.....	14
II.2.8 Uji Validitas	15
II.2.9 Uji Realibitas.....	15
II.2.10 Uji Normalitas	15
II.2.11 GAP yang di Analisis.....	15
II.3 Kerangka Kerja.....	16

BAB III. Metodologi Penelitian	18
III.1 Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	18
III.3 Analisis Dan Proses Pengolahan Data.....	20
III.3.1 Membuat Kuesioner.....	20
III.3.2 Membuat Kuesioner Kepada Pengguna Layanan	20
III.3.3 Membuat Kuesioner Kepada Penyedia Layanan	24
III.3.4 Menyebarkan Kuesioner Kepada Penyedia Layanan (PuTI).....	29
III.3.5 Menyebarkan Kuesioner Kepada Pengguna Layanan	31
III.3.6 Menghitung Skor Dari Kedua Kuesioner	32
III.3.7 Melakukan Analisa Terhadap Hasil Kesenjangan	33
III.3.8 Identifikasi Masalah.....	33
III.3.9 Memberikan Rekomendasi	34
III.4 Alasan Pemilihan Metode	34
BAB IV. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS.....	36
IV.1 Pengumpulan Data	36
IV.2 Uji Instrumen Penelitian	36
IV.2.1 Uji Validitas	36
IV.2.2 Uji Reliabilitas	42
IV.2.2.1 Uji Reliabilitas Bagian Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom)	42
IV.2.2.1 Uji Reliabilitas Bagian Penyedia Layanan (Staf PuTI).....	43
IV.3 Uji Normalitas	47
IV.4 Statistika Deskriptif.....	48
IV. 5 Perhitungan Skor Dimensi.....	56
IV.5.1 Perhitungan Skor Kesenjangan Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom)	56

IV. 5.2 Perhitungan Skor Kesenjangan Penyedia Layanan (PuTI).....	59
IV.6 Hambatan	66
BAB V. ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	67
V.1 Analisa Hasil Kesenjangan.....	67
V.1.1 Analisa Hasil Kesenjangan Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom).....	67
V.1.2 Hasil Skor Setiap Layanan (Perspektif Pengguna Layanan)	78
V.1.3 Perhitungan GAP 3 (Perspektif Penyedia Layanan).....	84
BAB VI kesimpulan & saran	103
VI. 1 Kesimpulan	103
VI. 2 Saran.....	105
Daftar Pustaka.....	106