

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISTILAH	xii
Bab I PENDAHULUAN.....	13
I.1 Latar Belakang	13
I.2 Rumusan Masalah	16
I.3 Tujuan Penelitian.....	16
I.4 Batasan Penelitian	17
I.5 Manfaat Penelitian.....	17
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	18
II.1 Penelitian Terdahulu.....	18
II.2 Dasar Teori	20
II.2.1 Kualitas Layanan.....	20
II.2.2 Layanan TI (Teknologi Informasi).....	21
II.2.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi	22
II.2.4 Kepuasan Pelanggan	23
II.2.5 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	24
II.2.6 Model Kesenjangan.....	27
II.2.7 <i>Root Causes Analysis</i> (RCA)	31
II.2.8 <i>Cause and Effect Diagram</i>	32
II.2.9 Uji Validitas (<i>Validity Test</i>)	32
II.2.10 Uji Reliabilitas (<i>Reliability Test</i>)	33
II.2.11 Uji Normalitas (<i>Normality Test</i>)	34

II.3	Kerangka Kerja.....	35
II.3.1	Kerangka Kerja	35
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	37
III.1	Model Konseptual	37
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	39
III.2.1	Merancang Kuesioner	41
III.2.2	Merancang Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan... 41	
III.2.3	Merancang Kuesioner Berdasarkan Pengukuran Kinerja Layanan	47
III.2.4	Menyebarkan Kuesioner Ke Pengguna Layanan (Mahasiswa)	53
III.2.5	Menyebarkan Kuesioner Ke Penyedia Layanan (PuTI).....	55
III.2.6	Menghitung Skor Kesenjangan Dari Kedua Kuesioner	57
III.2.7	Menganalisa Hasil Kesenjangan Dari Kedua Perspektif	57
III.2.8	Melakukan Identifikasi Permasalahan	58
III.2.9	Membuat Rekomendasi Untuk Kedua Perspektif	58
III.3	Alasan Pemilihan Metode.....	59
Bab IV	PENGUMPULAN DATA.....	60
IV.1	Pengumpulan Data	60
IV.2	Statistika Deskriptif.....	61
IV.2.1	Statistika Deskriptif berdasarkan perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	62
IV.2.2	Statistika Deskriptif berdasarkan perspektif Penyedia Layanan (PuTI)	67
IV.3	Pengujian Instrument Penelitian.....	70
IV.3.1	Uji Validitas	71
IV.3.2	Uji Reliabilitas	76
IV.4	Uji Normalitas	80

IV.4.1	Uji Normalitas Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	80
IV.4.2	Uji Normalitas Penyedia Layanan (PuTI).....	81
IV.5	Perhitungan Skor Dimensi.....	83
IV.5.1	Perhitungan Skor Kesenjangan Pengguna Layanan (Mahasiswa)	83
IV.5.2	Perhitungan Skor Kesenjangan Penyedia Layanan (PuTI)	86
IV.6	Hambatan.....	94
Bab V	ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....	96
V.1	Analisa Hasil Kesenjangan.....	96
V.1.1	Menganalisis Hasil Kesenjangan Pengguna Layanan (Mahasiswa)	97
V.1.2	Hasil Skor Setiap Layanan (Perspektif Pengguna Layanan).....	109
V.2	Mengidentifikasi Permasalahan	111
V.2.1	Identifikasi Permasalahan Pengguna Layanan (Mahasiswa)	112
V.2.2	Identifikasi Permasalahan Penyedia Layanan (PuTI)	113
V.3	Membuat Rekomendasi dan Melakukan Analisis <i>Root Cause</i>	125
V.3.1	Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	125
V.3.2	Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Penyedia Layanan (PuTI)	131
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
VI.1	Kesimpulan.....	135
VI.2	Saran.....	137
	DAFTAR PUSTAKA	138
	LAMPIRAN.....	142