

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel II.2 Perbandingan Kerangka Kerja.....	33
Tabel III.1 Penjelasan Model Konseptual.....	36
Tabel III.2 Pernyataan Umum Untuk Pengguna Layanan	39
Tabel III.3 Pernyataan Layanan i-Gracias Untuk Pengguna Layanan.....	40
Tabel III.4 Pernyataan Untuk Kinerja Kualitas Layanan Penyedia Layanan	45
Tabel III.5 Interval Pada GAP 3	54
Tabel III.6 Rencana Jadwal Kegiatan	57
Tabel IV.1 Hasil Proporsi berdasarkan Fakultas.....	60
Tabel IV.2 Hasil Proporsi berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV.3 Hasil Proporsi berdasarkan Pengetahuan Keberadaan PuTI.....	62
Tabel IV.4 Hasil Proporsi berdasarkan Pengetahuan Website PuTI.....	63
Tabel IV.5 Hasil Proporsi berdasarkan Manfaat Informasi Website PuTI	63
Tabel IV.6 Hasil Proporsi berdasarkan Media Informasi Layanan untuk PuTI .	64
Tabel IV.7 Hasil Proporsi berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel IV.8 Hasil Proporsi berdasarkan Lama Menjabat	66
Tabel IV.9 Hasil Proporsi berdasarkan Komunikasi Tujuan Organisasi	66
Tabel IV.10 Hasil Proporsi berdasarkan Hal yang Memerlukan Bantuan.....	67
Tabel IV.11 Hasil Proporsi berdasarkan Hal yang Kerap <i>Error</i>	68
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Umum	69
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Umum	69
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Layanan i-Gracias.....	70
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Layanan i-Gracias.....	71

Tabel IV.16 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	71
Tabel IV.17 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Konflik Peran	72
Tabel IV.18 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya.....	72
Tabel IV.19 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	72
Tabel IV.20 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan.....	73
Tabel IV.21 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Kontrol Yang Dirasakan	73
Tabel IV.22 Hasil Uji Validitas Penyedia Layanan Bagian Faktor Masalah Kerjasama.....	73
Tabel IV.23 Hasil Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Umum PuTI.....	74
Tabel IV.24 Hasil Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Umum PuTI.....	74
Tabel IV.25 Hasil Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Layanan i-Gracias	75
Tabel IV.26 Hasil Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Layanan i-Gracias.....	75
Tabel IV.27 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan	75
Tabel IV.28 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Konflik Peran	76
Tabel IV.29 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya	76
Tabel IV.30 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	76

Tabel IV.31 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Sistem Kontrol Pengawasan.....	77
Tabel IV.32 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kontrol Yang Dirasakan.....	77
Tabel IV.33 Hasil Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kejasama	77
Tabel IV.34 Hasil Uji Normalitas Pengguna Layanan Bagian Umum PuTI.....	78
Tabel IV.35 Hasil Uji Normalits Pengguna Layanan Bagian Layanan i-Gracias	78
Tabel IV.36 Hasil Uji Normalitas Penyedia Layanan (PuTI).....	79
Tabel IV.37 Hasil Skor Dimensi <i>Tangibles</i>	81
Tabel IV.38 Hasil Skor Dimensi <i>Reliability</i>	81
Tabel IV.39 Hasil Skor Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
Tabel IV.40 Hasil Skor Dimensi <i>Assurance</i>	83
Tabel IV.41 Hasil Skor Dimensi <i>Empathy</i>	83
Tabel IV.42 Interval Perhitungan Skor	84
Tabel IV.43 Hasil Skor Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	84
Tabel IV.44 Hasil Skor Faktor Masalah Konflik Peran.....	86
Tabel IV.45 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya.....	88
Tabel IV.46 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	88
Tabel IV.47 Hasil Skor Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan	89
Tabel IV.48 Hasil Skor Faktor Masalah Kontrol Yang Dirasakan	90
Tabel IV.49 Hasil Skor Faktor Masalah Kerjasama	91
Tabel V.1 Interval Penilaian Skor Kesenjangan	93
Tabel V.2 Hasil Skor Analisis Dimensi <i>Tangibles</i>	94
Tabel V.3 Hasil Skor Analisis Dimensi <i>Reliability</i>	96

Tabel V.4 Hasil Skor Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i>	98
Tabel V.5 Hasil Skor Analisis Dimensi <i>Assurance</i>	100
Tabel V.6 Hasil Skor Analisis Dimensi <i>Empathy</i>	103
Tabel V.7 Hasil Skor Keseluruhan Pengguna Layanan (Mahasiswa)	105
Tabel V.8 Hasil Skor Kesenjangan PuTI Secara Umum	106
Tabel V.9 Hasil Skor Kesenjangan Layanan i-Gracias.....	107
Tabel V.10 Interval Nilai	107
Tabel V.11 Daftar Permasalahan Layanan PuTI Secara Umum	108
Tabel V.12 Daftar Permasalahan Layanan i-Gracias	109
Tabel V.13 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan	109
Tabel V.14 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Konflik Peran	111
Tabel V.15 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya	113
Tabel V.16 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	114
Tabel V.17 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Sistem Kontrol Pengawasan ...	116
Tabel V.18 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kontrol Yang Dirasakan	117
Tabel V.19 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kerjasama	119
Tabel V.20 Tabel V.20 Rekomendasi dan Referensi untuk PuTI Secara Umum	120
Tabel V.21 Tabel V.21 Rekomendasi dan Referensi untuk Layanan i-Gracias	123