

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
BIODATA PENULIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan dan Manfaat	22
1.4 Batasan Masalah	23
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Dasar Teori	27
2.2.1 moQRAMAS	27
2.2.2 Profil Perusahaan	28
2.2.3 Kualifikasi Informan Penelitian	29
2.2.4 Profil Informan Penelitian	30
2.2.5 Sistem Kehadiran Pegawai	30
2.2.6 Kualitas Layanan	31
2.2.7 Kepuasan Pengguna	32
2.2.8 Aplikasi	33
2.2.9 Metode Pengumpulan Data	34
2.2.10 Populasi dan Sampel	35
2.2.11 Metode Kuantitatif	37
2.2.12 Metode Kualitatif	39
2.2.13 <i>E-Service Quality</i>	41
2.2.14 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
2.2.15 Kesenambungan Antar Metode	44

BAB 3	METODOLOGI	47
3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Metode Pengumpulan Data	47
3.2.1	Observasi	47
3.2.2	Kuisisioner <i>E-Servqual</i>	47
3.2.3	Studi Literatur	48
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1	Populasi	48
3.3.2	Sampel	49
3.4	Jenis dan Sumber Data	49
3.5	Metode Analisis Data	50
3.5.1	Uji Validitas	50
3.5.2	Uji Reabilitas	51
3.5.3	E-Servqual	51
3.5.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
3.5.5	Variabel Penelitian	53
3.6	Prosedur Penelitian	56
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Demografis Responden	59
4.1.1	Data Kuesioner E-Servqual	59
4.2	Uji Pilot Test	60
4.2.1	Uji Validitas	60
4.2.2	Uji Reliability	62
4.3	Pengolahan Data dengan metode E-Servqual dan IPA	62
4.3.1	Menghitung nilai rata-rata e-servqual	62
4.4	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i>	69
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	69
4.4.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (gap)	75
4.4.3	Diagram Kartesius	78
4.5	Analisis Gap <i>Electronic Servive Quality (E-Sevqual)</i>	83
4.5.1	Analisis Gap	83
4.5.2	Analisis Kualitas Layanan	91
4.6	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	91
4.7	Hasil Wawancara Informan Penelitian	102

BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN -----	105
5.1	Kesimpulan-----	105
5.2	Saran -----	106
DAFTAR PUSTAKA	-----	108
LAMPIRAN	-----	113
Lampiran 1.	Pertanyaan Kuesioner Demografis-----	113
Lampiran 2.	Pertanyaan Kuesioner Google Form Persepsi-----	113
Lampiran 3.	Pertanyaan Kuesioner Google Form Harapan-----	116
Lampiran 4.	Hasil Kuesioner E-Servqual -----	119
Lampiran 5.	Perhitungan Tingkat kesesuaian Per Item-----	128
Lampiran 6.	Uji Validitas IBM SPSS 29 -----	140
Lampiran 7.	Uji Reabilitas IBM SPSS 29-----	142
Lampiran 8.	Perhitungan ranking dan GAP E-Servqual menggunakan MS Excel --	143
Lampiran 9.	Perhitungan Diagram IPA menggunakan MS Excel -----	145
Lampiran 10.	Tampilan aplikasi moQRAMAS-----	147
Lampiran 11.	Dokumentasi penelitian -----	148
Lampiran 12.	Surat izin pengambilan data penelitian -----	149
Lampiran 13.	Surat Bukti Pelaksanaan Survei dan Wawancara -----	150
	-----	151

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Peningkatan Penggunaan Internet .....	16
<b>Gambar 1. 2</b> Data record moQramas berdasarkan Puti .....	17
<b>Gambar 1. 3</b> Data record moQramas berdasarkan SDM.....	19
<b>Gambar 2. 1</b> <i>User Interface</i> moQRAMAS.....	28
<b>Gambar 2. 2</b> ITTelkom Surabaya .....	29
<b>Gambar 2. 3</b> Struktur Organisasi PUTI .....	29
<b>Gambar 2. 4</b> Struktur Organisasi SDM .....	30
<b>Gambar 2. 5</b> <i>Importance Performance Analysis</i> .....	43
<b>Gambar 3. 1</b> Prosedur Penelitian .....	58
<b>Gambar 4. 1</b> Demografis Device Pengguna .....	59
<b>Gambar 4. 2</b> Demografis Posisi Jabatan.....	60
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> .....	79

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data record moQramas berdasarkan PUTI .....	18
<b>Tabel 1. 2</b> Data record moQramas berdasarkan pihak SDM.....	20
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 2. 2</b> Profil Informan.....	30
<b>Tabel 3. 1</b> Skala Likert .....	48
<b>Tabel 3. 2</b> Indikator pernyataan.....	54
<b>Tabel 4. 1</b> Data karakteristik responden.....	59
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Validitas.....	61
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Uji Reability.....	62
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan.....	63
<b>Tabel 4. 5</b> Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Atribut .....	65
<b>Tabel 4. 6</b> Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Dimensi .....	68
<b>Tabel 4. 7</b> Kualitas Layanan .....	69
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Efficiency</i> .....	71
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Fullfilment</i> .....	72
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Reability</i> .....	72
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Privacy</i> .....	73
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Responsivness</i> .....	73
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Compensation</i> .....	74
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Contact</i> .....	74
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Tingkat Kesesuaian Total .....	74
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Efficiency</i> .....	75
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Fullfilment</i> .....	76
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Reability</i> .....	76
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Privacy</i> .....	77
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Responsivness</i> .....	77
<b>Tabel 4. 21</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Compensation</i> .....	78
<b>Tabel 4. 22</b> Hasil Tingkat gap Dimensi <i>Contact</i> .....	78
<b>Tabel 4. 23</b> Rekomendasi Kuadran A .....	95
<b>Tabel 4. 24</b> Atribut Kuadran B .....	97
<b>Tabel 4. 25</b> Rekomendasi Kuadran C.....	100

**Tabel 4. 26** Atribut Kuadran D..... 102