DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**

PERSETUJUAN AKADEMIS ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAKSI ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Gambaran Objek Penelitian 1

1.1.1 Profil Universitas Telkom 1

1.1.2 Visi dan Misi Universitas Telkom 2

1.1.3 Aplikasi Sistem Informasi Igracias 3

1.2 Latar Belakang Penelitian 7

1.3 Perumusan Masalah 13

1.4 Pertanyaaan Penelitian 14

1.5 Tujuan Penelitian 14

1.6 Kegunaan Penelitian 15

1.6.1 Kegunaan Teoritis 15

1.6.2 Kegunaan Praktisi 15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian..... 15
1.8 Sistematika Penulisan 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 19
2.1.1 Manajemen Operasi 19
2.1.1.1 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi 20
2.1. 2 Pengembangan Produk 21
2.1.3 Pengertian Kualitas 23
2.1.3.1 Kualitas Jasa (*ServQual*) 24
2.1.3.2 Kualitas Web (*WebQual)* 25
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Kerangka Pemikiran 35

BAB III METODE PENELITIAN 37
3.1 Jenis Penelitian 37
3.2 Alat Pengumpulan Data 38
3.2.1 Variabel Operasional 38
3.2.2 Skala Pengukuran 41
3. 3 Tahapan Penelitian 42
3.4 Populasi dan Sampel 43
3.4.1 Populasi 43
3.4.2 Sampel 44
3.4.2.1 Teknik Sampling 44
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 46
3.5.1 Data Primer 46
3.5.2 Data Sekunder 48
3.6 Validitas dan Reabilitas 49
3.6.1 Uji Validitas Kuesioner 50
3.6.2 Uji Reabilitas Kuesioner 52

3.7 Teknik Analsis Data 53
3.7.1 Analsis Deskriptif …. 54
3.7.2 Metode *Importance Performance Analysis*..... 55
3.7.2.1 Pemetaan Tanggapan Responden.....57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....59
4.1 Karakteristik Responden 59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan 60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas 61
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Akses 62
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas *Website* 63
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel *Usability*.....63
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel *Imformation*.....66
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel *Service Interaction*.....69
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Sub Variabel 72
4.3 Pemetaan Tanggapan Responden Dalam Kuadran IPA.....74
4.4 Pembahasan.....78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 95
5.1 Kesimpulan 95
5.2 Saran.....91
5.2.1 Saran Untuk Bagian SISFO 96
5.2.2 Saran Untuk Unit Bisnis Terkait (Bagian Akademik).....98
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 98

DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN.....104