

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Batasan Penelitian.....	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Sistem Informasi	12
II.1.1 Peran Sistem Informasi	12
II.1.2 Manfaat Sistem Informasi	13
II.2 Kepuasan Mahasiswa.....	14
II.3 Kualitas Layanan	15

II.4	Metode Kualitas Layanan	15
II.4.1	Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	15
II.4.2	Metode KANO	16
II.4.3	Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	16
II.4.4	Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	17
II.5	SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	17
II.5.1	Pengertian Metode SERVQUAL	17
II.5.2	Dimensi Kualitas Metode SERVQUAL	17
II.5.3	Uji Model SERVQUAL	19
II.6	IT SERVQUAL dan Pengukuran Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)	21
II.6.1	Dimensi Kualitas Metode IT SERVQUAL.....	23
II.7	Uji Validitas.....	23
II.8	Uji Reliabilitas	25
II.9	Diagram Kartesius	26
B.	Kajian Literatur.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	39
III.1	Model Kosenptual.....	39
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	40
III.2.1	Tahap Pendahuluan	41
III.2.1.1	Studi Lapangan dan Studi Literatur	41
III.2.1.2	Rumusan Masalah.....	41
III.2.1.3	Tujuan Penelitian	41
III.2.1.4	Batasan Penelitian.....	41
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
III.2.2.1	Identifikasi Kebutuhan Data	42

III.2.2.2	Operasional Variabel	42
III.2.2.3	Pembuatan Kuesioner	43
III.2.2.4	Uji Validitas.....	43
III.2.2.5	Uji Reliabilitas	43
III.2.2.6	Perhitungan Gap (Kesenjangan).....	43
III.2.2.7	Penentuan Item Pernyataan Pada Kuadran Diagram Kartesian.....	44
III.3	Tahap Analisis	44
III.4	Tahap Kesimpulan, Saran dan Implikasi Manajerial.....	44
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	45
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Data	45
IV.1.1	Struktur Organisasi Unit SIFO	45
IV.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
IV.3	Operasional Variabel	49
IV.4	Dimensi Kualitas Pelayanan IT SERVQUAL.....	53
IV.5	Pembuatan Kuesioner	54
IV.6	Rekapitulasi Kuisisioner Identitas Responden.....	54
IV.7	Uji Validitas.....	55
IV.8	Uji Reliabilitas	55
IV.8.1	Uji Reliabilitas Layanan Yang Diterima	56
IV.8.2	Uji Reliabilitas Layanan Yang Diharapkan	56
IV.9	Perhitungan Gap (Kesenjangan) Pada Masing-Masing Pernyataan ...	56
IV.10	Perhitungan Dengan Diagram Kartesian	57
BAB V	ANALISIS	61
V.1	Analisis Dimensi <i>Tangible</i> (Wujud Fisik).....	61
V.1.1	Analisis Sub Dimensi Fasilitas Fisik.....	61

V.1.2	Analisis Sub Dimensi Peralatan	62
V.1.3	Analisis Sub Dimensi Personel (Pegawai)	63
V.1.4	Analisis Sub Dimensi Material Komunikasi	65
V.2	Analisis Dimensi <i>Responsibility</i>	66
V.2.1	Analisis Sub Dimensi Layanan Cepat	66
V.2.2	Analisis Sub Dimensi Layanan Tepat	69
V.2.3	Analisis Sub Dimensi Kesigapan	71
V.3	Analisis Dimensi <i>Reliability</i>	74
V.3.1	Analisis Sub Dimensi Konsisten	74
V.3.2	Analisis Sub Dimensi Akurat	74
V.3.3	Analisis Sub Dimensi Handal	78
V.4	Analisis Dimensi <i>Assurance</i>	78
V.4.1	Analisis Sub Dimensi <i>Competence</i>	81
V.4.2	Analisis Sub Dimensi <i>Courtesy</i>	85
V.4.3	Analisis Sub Dimensi <i>Security</i>	87
V.5	Analisis Dimensi <i>Emphaty</i>	88
V.5.1	Analisis Sub Dimensi <i>Access</i>	88
V.5.2	Analisis Sub Dimensi <i>Understanding Customer</i>	90
V.6	Analisis Dimensi <i>Usability</i>	95
V.6.1	Analisis Sub Dimensi Kemudahan Penggunaan	95
V.6.2	Analisis Sub Dimensi Konten	96
V.6.3	Analisis Sub Dimensi Kualitas Informasi	98
V.7	Analisis Keseluruhan Dimensi IT SERVQUAL	100
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	104
VI.1	Kesimpulan	104
VI.2	Saran	105

VI.3 Implikasi Manajerial.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107