

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Layanan Unit SIFO Tahun 2017 (Sumber : Wawancara dengan Manajer Divisi Layanan Operasional SIFO & Survei Pendahuluan).....	3
Tabel I-2 Kriteria Penilaian Kinerja Unit	5
Tabel II-1 Tingkat Keandalan Alpha Cronbach.....	26
Tabel II-2 Kajian Literatur	33
Tabel II-3 Kajian Literatur (Lanjutan)	34
Tabel II-4 Studi Literatur (Lanjutan)	35
Tabel II-5 Kajian Literatur (Lanjutan)	36
Tabel II-6 Kajian Literatur (Lanjutan)	37
Tabel II-7 Kajian Literatur (Lanjutan)	38
Tabel III-1 Pengumpulan Data Primer.....	42
Tabel IV-1 Jumlah Kuisisioner Mahasiswa Per Fakultas.....	48
Tabel IV-2 Operasional Variabel.....	50
Tabel IV-3 Operasional Variabel (Lanjutan)	51
Tabel IV-4 Operasional Variabel (Lanjutan)	52
Tabel IV-5 Total Pernyataan Dari Masing-Masing Dimensi IT SERVQUAL.....	53
Tabel IV-6 Skala Likert Untuk Kuesioner	54
Tabel IV-7 Persentase Karakteristik Jenis Kelamin dan Angkatan Responden ...	54
Tabel IV-8 Perhitungan Dengan Diagram Kartesius Keseluruhan	57
Tabel IV-9 Perhitungan Dengan Diagram Kartesius Keseluruhan	58
Tabel IV-10 Perhitungan Dengan Diagram Kartesius Keseluruhan	59
Tabel V-1 Item Pernyataan T1	61
Tabel V-2 Item Pernyataan T2.....	62
Tabel V-3 Item Pernyataan T3	63
Tabel V-4 Item Pernyataan T4.....	64
Tabel V-5 Item Pernyataan T5	64
Tabel V-6 Item Pernyataan T6.....	65
Tabel V-7 Item Pernyataan RES1	66
Tabel V-8 Item Pernyataan RES2.....	67
Tabel V-9 Item Pernyataan RES3.....	68

Tabel V-10 Item Pernyataan RES4.....	68
Tabel V-11 Item Pernyataan RES5.....	69
Tabel V-12 Item Pernyataan RES6.....	70
Tabel V-13 Item Pernyataan RES7.....	71
Tabel V-14 Item Pernyataan RES8.....	72
Tabel V-15 Item Pernyataan RES9.....	72
Tabel V-16 Item Pernyataan RES10.....	73
Tabel V-17 Item Pernyataan REL1.....	74
Tabel V-18 Item Pernyataan REL2.....	75
Tabel V-19 Item Pernyataan REL3.....	75
Tabel V-20 Item Pernyataan REL4.....	76
Tabel V-21 Item Pernyataan REL5.....	77
Tabel V-22 Item Pernyataan REL6.....	78
Tabel V-23 Item Pernyataan REL7.....	78
Tabel V-24 Item Pernyataan REL8.....	79
Tabel V-25 Item Pernyataan REL9.....	80
Tabel V-26 Item Pernyataan REL10.....	81
Tabel V-27 Item Pernyataan A1.....	81
Tabel V-28 Item Pernyataan A2.....	82
Tabel V-29 Item Pernyataan A3.....	83
Tabel V-30 Item Pernyataan A4.....	84
Tabel V-31 Item Pernyataan A5.....	84
Tabel V-32 Item Pernyataan A6.....	85
Tabel V-33 Item Pernyataan A7.....	86
Tabel V-34 Item Pernyataan A8.....	86
Tabel V-35 Item Pernyataan A9.....	87
Tabel V-36 Item Pernyataan A10.....	87
Tabel V-37 Item Pernyataan A11.....	88
Tabel V-38 Item Pernyataan E1.....	89
Tabel V-39 Item Pernyataan E2.....	89
Tabel V-40 Item Pernyataan E3.....	90
Tabel V-41 Item Pernyataan E4.....	91

Tabel V-42 Item Pernyataan E5	92
Tabel V-43 Item Pernyataan E6	92
Tabel V-44 Item Pernyataan E7	93
Tabel V-45 Item Pernyataan E8	94
Tabel V-46 Item Pernyataan E9	94
Tabel V-47 Item Pernyataan U1	95
Tabel V-48 Item Pernyataan U2	96
Tabel V-49 Item Pernyataan U3	97
Tabel V-50 Item Pernyataan U4	97
Tabel V-51 Item Pernyataan U5	98
Tabel V-52 Item Pernyataan U6	99
Tabel V-53 Item Pernyataan U7	99
Tabel V-54 Hasil Gap Keseluruhan Dimensi IT SERVQUAL	100