

## Daftar Tabel

1. Tabel 2.1 Dimensi Servqual.....	13
2. Tabel 2.2 Dimensi E-Servqual .....	15
3. Tabel 2.3 Perbedaan BPI dan BPR .....	17
4. Tabel 2.4 Notasi Activity Diagram.....	22
5. Tabel 2.5 Kriteria Nilai CSI.....	26
6. Tabel 2.6 Penelitian Sebelumnya.....	30
7. Tabel 2.7 Posisi Penelitian.....	35
8. Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	42
9. Tabel 3.2 Keterangan Skala Likert .....	51
10. Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert.....	52
11. Tabel 4.1 List Responden .....	56
12. Tabel 4.2 Hasil Statisti Deskripif.....	56
13. Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pengujian Perangkat .....	58
14. Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Harapan Terhadap Pelayanan Pengujian Perangkat .....	59
15. Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem Informasi (Website TTH) .....	59
16. Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Harapan Terhadap Sistem Informasi (Website TTH) .....	60
17. Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Pengujian Perangkat .....	61
18. Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Sistem Informasi (Website TTH).....	61
19. Tabel 4.9 Identifikasi Aktivitas Registrasi User/ Perusahaan.....	64
20. Tabel 4.10 Identifikasi Aktivitas Pembelian STEL.....	65
21. Tabel 4.11 Identifikasi Aktivitas Registrasi Perangkat .....	66
22. Tabel 4.12 Identifikasi Aktivitas Uji Fungsi .....	67
23. Tabel 4.13 Identifikasi Aktivitas Pembuatan Kontrak Preview .....	68
24. Tabel 4.14 Identifikasi Aktivitas Pembuatan SPB.....	69

25. Tabel 4.15 Identifikasi Aktivitas Pembayaran SPB.....	70
26. Tabel 4.16 Identifikasi Aktivitas Pembuatan SPK .....	71
27. Tabel 4.17 Identifikasi Aktivitas Pengujian Perangkat .....	72
28. Tabel 4.18 Waktu Siklus Registrasi User/Perusahaan (Aktivasi Akun).....	74
29. Tabel 4.19 Waktu Siklus Pembelian STEL .....	75
30. Tabel 4.20 Waktu Siklus Registrasi Perangkat.....	75
31. Tabel 4.21 Waktu Siklus Uji Fungsi .....	75
32. Tabel 4.22 Waktu Siklus Membuat Kontrak Preview .....	76
33. Tabel 4.23 Waktu Siklus Membuat Surat Pemberitahuan Biaya(SPB).....	77
34. Tabel 4.24 Waktu Siklus Pembayaran Surat Pemberitahuan Biaya(SPB) .....	77
35. Tabel 4.25 Waktu Siklus Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) .....	77
36. Tabel 4.26 Waktu Siklus Pengujian Perangkat dan Hasil Uji .....	78
37. Tabel 4.27 Waktu Siklus Keseluruhan Pada Proses Bisnis Pengujian Perangkat	78
38. Tabel 4.28 Nilai Efisiensi Proses Bisnis Existing.....	79
39. Tabel 4.29 Hasil CSI Kualitas Layanan Pengujian Perangkat.....	80
40. Tabel 4.30 Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Terhadap Pelayanan Pengujian Perangkat .....	81
41. Tabel 4.31 Usulan Perbaikan Pelayanan Pengujian Perangkat.....	82
42. Tabel 4.32 Business Process Kritis.....	83
43. Tabel 4.33 Process Owner .....	84
44. Tabel 4.34 Hasil Observasi.....	85
45. Tabel 4.35 Usulan Perbaikan BPI pada Pelayanan Pengujian Perangkat .....	86
46. Tabel 4.36 Usulan Perbaikan Proses Bisnis dari Hasil Integrasi IPA dan BPI ..	87
47. Tabel 4.37 Waktu Siklus Uji Fungsi Usulan .....	89
48. Tabel 4.38 Waktu Siklus Pengujian Perangkat dan Hasil Uji Usulan .....	91
49. Tabel 4.39 Waktu Siklus Keseluruhan Pada Proses Bisnis Usulan.....	92
50. Tabel 4.40 Hasil Nilai Efisiensi Proses Bisnsi Usulan .....	92
51. Tabel 4.41 Perbandingan Nilai Efisiensi Proses Bisnis Existing dan Proses Bisnis Usulan .....	92
52. Tabel 4.42 Usulan Perbaikan Sistem Informasi Usulan .....	104
53. Tabel 4.43 Hasil CSI Terhadap Sistem Informasi .....	105

54. Tabel 4.44 Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Terhadap Sistem Informasi...	106
55. Tabel 4.45 Usulan Perbaikan Sistem Informasi.....	107
56. Tabel 4.46 Usulan Perbaikan pada Website TTH.....	108
57. Tabel 4.47 Hasil Integrasi BPI dan Sistem Informasi .....	109