

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
Bab II Tinjauan Pustaka	7
II.1 Kualitas Pelayanan	7
II.2 Dimensi Kualitas Jasa	8
II.3 Kepuasan pelanggan.....	12
II.4 Model Kesenjangan.....	14
II.5 Manajemen Layanan TI.....	19
II.6 Penelitian Terdahulu.....	20
Bab III Metodologi Penelitian.....	22
III.1 Kerangka Penelitian	22
III.1.1 Definisi Operasional.....	23
III.2 Sistematika Penyelesaian	24
III.2.1 Observasi Lapangan.....	25

III.2.2	Studi Pustaka.....	25
III.2.3	Objek penelitian	25
III.2.4	Merancang Kuesioner	26
III.2.5	Penentuan Sampel Kuesioner Penyedia Layanan (Open library) .	34
III.2.6	Penentuan Sampel Kuesioner Pengguna Layanan (Mahasiswa Telkom University).....	34
III.2.7	Menghitung skor kesenjangan.....	35
III.2.8	Menganalisis hasil kesenjangan perspektif pengguna layanan dan analisis persepsi penyedia layanan terkait pengukuran kinerja	36
III.2.9	Penarikan akar masalah.....	36
III.2.10	Membuat rekomendasi bagi kedua perspektif.....	37
Bab IV	Implementasi.....	38
IV.1	Tabulasi Data.....	38
IV.2	Karakteristik Responden	39
IV.2.1	Karakteristik responden berdasarkan perspektif penyedia layanan	39
IV.2.2	Karakteristik responden berdasarkan perspektif pengguna layanan	42
IV.3	Uji Validitas	45
IV.4	Uji Reliabilitas.....	51
IV.5	Uji Normalitas	55
Bab V	Hasil dan Pembahasan	58
V.1	Perhitungan Skor per Dimensi	58
V.2	Menganalisis hasil kesenjangan responden pengguna layanan mahasiswa	69
V.3	Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan hasil skor pelayanan.....	89
V.4	Membuat rekomendasi dan analisis.....	103

V.4.1	Membuat rekomendasi untuk perspektif pengguna layanan	104
V.4.2	Membuat rekomendasi untuk perspektif Penyedia Layanan	109
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	112
VI.1	Kesimpulan.....	112
VI.2	Saran.....	114
Daftar Pustaka	115
Biodata Penulis	1
Lampiran A – Kuesioner Penelitian	2
Lampiran B – Dokumentasi	12
Lampiran C – Surat izin penelitian	13
Lampiran D – Uji validitas dan Reliabilitas.....		14
Lampiran E – Uji Normalitas		43
Lampiran F – Bukti temuan dilapangan.....		70