

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Pengesahaan.....	iii
Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Kata Pengantar	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Batasan Penelitian.....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Kualitas Layanan	9
II.2 Pelayanan IT dalam Konteks Pendidikan.....	10
II.3 <i>E-Service Quality</i> (Servqual)	11
II.4 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
III.1 Kerangka Berpikir	16
III.1.1 Identifikasi Masalah.....	17
III.1.2 Rumusan Masalah	17
III.1.3 Desain Survei dan Pengumpulan Data.....	17
III.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	17
III.1.4 Analisis Kuantitatif	18
III.1.4 Implementasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)....	18
III.1.4 Komunikasi Hasil.....	18
III.2 Pengumpulan Data	18

III.2.1 Model Penelitian	18
III.2.2 Skala Likert	19
III.2.3 Variabel Penelitian	19
III.2.4 Populasi	23
III.2.5 Sampel	23
III.3. Metode Analisis Data	24
III.3.1 Uji Validitas	25
III.3.2 Uji Reliabilitas.....	26
III.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
IV.1 Survei.....	29
IV.1.1 Karakter Responden Survei	29
IV.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Survei.....	32
IV.2.1 Uji Validitas Survei.....	32
IV.2.2 Uji Reliabilitas Survei.....	34
IV.3 Analisis Kuantitatif	35
IV.3.1 Analisis Kuantitatif <i>Importance</i>	35
IV.3.2 Analisis Kuantitatif <i>Performance</i>	39
IV.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
IV.4.1 Pembahasan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	43
IV.4.2 Implikasi.....	44
BAB V Kesimpulan dan Saran	47
V.1 Kesimpulan	47
V.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55