

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 |