

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Traffic dosen mengakses <i>i-gracias</i> (sumber:SDM Universitas Telkom)..	2
Gambar II. 1 GAP 5 Model (Fitzsimmons, 2011) .....	9
Gambar II. 2 Logo Sejarah Institusi Telkom .....	22
Gambar II. 3 Logo Universitas.....	22
Gambar III. 1 Model Konseptual (Hevner et al., 2004).....	24
Gambar III. 2 Tahapan penelitian .....	26
Gambar IV. 1 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar IV. 2 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Fakultas.....	34
Gambar IV. 3 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Lama Menjabat .....	34
Gambar IV. 4 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar IV. 5 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Lama Menjabat .....	36
Gambar IV. 6 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Pengkomunikasian Tentang Tujuan Organisasi .....	36
Gambar IV. 7 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Dalam Hal Apa Biasanya anda Membutuhkan Bantuan.....	37
Gambar IV. 8 Diagram Pie Deskriptif Statistik Berdasarkan Perangkat yang Kerap Kali Sering Mengalami Error.....	37
Gambar IV. 22 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Ekspektasi Dimensi Tangibles .....	46
Gambar IV. 23 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Persepsi Dimensi Tangibles..	47
Gambar IV. 24 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Ekspektasi Dimensi Realibility .....	47
Gambar IV. 25 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Persepsi Dimensi Reliability.	47
Gambar IV. 26 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Ekspektasi Dimensi Responsivness .....	48
Gambar IV. 27 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Persepsi Dimensi Responsivness .....	48
Gambar IV. 28 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Ekspektasi Dimensi Assurance .....	48

Gambar IV. 29 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Persepsi Dimensi Assurance.	49
Gambar IV. 30 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Ekspektasi Dimensi Empathy .....	49
Gambar IV. 31 Hasil Uji Reliabilitas Dosen Bagian Persepsi Dimensi Empathy ...	50
Gambar IV. 32 Hasil Uji Reliabilitas Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	50
Gambar IV. 33 Hasil Uji Reliabilitas Konflik dan Peran .....	50
Gambar IV. 34 Uji Reliabilitas Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaanya .....	51
Gambar IV. 35 Hasil Uji Reliabilitas Kecocokan Teknologi yang Digunakan .....	51
Gambar IV. 36 Uji Reliabilitas Sistem Kontrol Pengawasan .....	51
Gambar IV. 37 Hasil Uji Reliabilitas Kontrol yang Dirasakan .....	52
Gambar IV. 38 Hasil Uji Reliabilitas Kerjasama.....	52
Gambar V. 1 Fishbone Diagram Permasalahan <i>I-gracias</i> Secara Umum.....	79