

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan masalah .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Manajemen Layanan .....	6
2.1.1 Teknologi Informasi .....	7
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	7
2.2 Service Quality Gap Model .....	9
2.3 Uji Validitas .....	11
2.4 Uji Reliabilitas .....	13
2.5 Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan .....	14
2.6 Penelitian Terdahulu .....	17

2.7 Gambaran Umum Perusahaan .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Konseptual Model .....	24
3.1.1 Lingkungan .....	25
3.1.2 Penelitian SI .....	25
3.1.3 Dasar Ilmu.....	26
3.2 Tahapan Penelitian .....	26
3.2.1 Sampel Penelitian.....	26
3.2.2 Menentukan Variabel .....	29
3.2.3 Item kuesioner.....	29
3.2.4 <i>Pilot Test</i> .....	30
3.2.5 Penyebaran Kuesioner.....	31
3.2.6 Menghitung Kesenjangan menggunakan SERVQUAL.....	31
3.2.7 Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Penyedia dan Pegguna Layanan.....	32
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskriptif Statistik Pengguna Layanan .....	33
4.2 Deskriptif Statistik Penyedia Layanan .....	35
4.3 Uji Pilot .....	38
4.3.1 Uji Validitas Pengguna Layanan.....	38
4.3.2 Uji Validitas Penyedia Layanan.....	43
4.3.3 Uji Reliabilitas Pengguna layanan .....	46
4.3.4 Uji Reliabilitas Penyedia Layanan .....	50
4.4 Analisis Kesenjangan Perdimensi Pengguna Layanan.....	52
4.5 Skor Dimensi Pengguna Layanan .....	62
4.6 Skor Dimensi Penyedia Layanan.....	66
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Analisis Permasalahan dan Rekomendasi perspektif pengguna layanan .....	78
5.2 Rekomendasi perspektif penyedia layanan .....	81
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>

6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	93