

## 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