

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Istilah</b> .....	<b>xv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian .....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>5</b>
II.1 Penelitian Terdahulu.....	5
II.2 Landasan Teori .....	6
II.2.1 <i>Metode Service Quality</i> .....	7
II.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
II.2.3 Teknologi Informasi.....	12
II.2.4 <i>Cause Effect Diagram</i> .....	12
II.2.5 <i>Root Causes Analysis (RCA)</i> .....	13
II.2.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	13
II.2.7 Pengukuran Rumus Slovin.....	14
II.2.8 Uji Validitas .....	15
II.2.9 Uji Realibitas.....	15
II.2.10 Uji Normalitas .....	15
II.2.11 GAP yang di Analisis.....	15
II.3 Kerangka Kerja.....	16

<b>BAB III. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>18</b>
III.1 Model Konseptual .....	18
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah .....	18
III.3 Analisis Dan Proses Pengolahan Data.....	20
III.3.1 Membuat Kuesioner.....	20
III.3.2 Membuat Kuesioner Kepada Pengguna Layanan .....	20
III.3.3 Membuat Kuesioner Kepada Penyedia Layanan .....	24
III.3.4 Menyebarkan Kuesioner Kepada Penyedia Layanan (PuTI).....	29
III.3.5 Menyebarkan Kuesioner Kepada Pengguna Layanan .....	31
III.3.6 Menghitung Skor Dari Kedua Kuesioner .....	32
III.3.7 Melakukan Analisa Terhadap Hasil Kesenjangan .....	33
III.3.8 Identifikasi Masalah.....	33
III.3.9 Memberikan Rekomendasi .....	34
III.4 Alasan Pemilihan Metode .....	34
<b>BAB IV. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>36</b>
IV.1 Pengumpulan Data .....	36
IV.2 Uji Instrumen Penelitian .....	36
IV.2.1 Uji Validitas .....	36
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	42
IV.2.2.1 Uji Reliabilitas Bagian Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom) .....	42
IV.2.2.1 Uji Reliabilitas Bagian Penyedia Layanan (Staf PuTI).....	43
IV.3 Uji Normalitas .....	47
IV.4 Statistika Deskriptif.....	48
IV. 5 Perhitungan Skor Dimensi.....	56
IV.5.1 Perhitungan Skor Kesenjangan Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom) .....	56

IV. 5.2 Perhitungan Skor Kesenjangan Penyedia Layanan (PuTI).....	59
IV.6 Hambatan .....	66
<b>BAB V. ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
V.1 Analisa Hasil Kesenjangan.....	67
V.1.1 Analisa Hasil Kesenjangan Pengguna Layanan (Pegawai Universitas Telkom).....	67
V.1.2 Hasil Skor Setiap Layanan (Perspektif Pengguna Layanan) .....	78
V.1.3 Perhitungan GAP 3 (Perspektif Penyedia Layanan).....	84
<b>BAB VI kesimpulan &amp; saran .....</b>	<b>103</b>
VI. 1 Kesimpulan .....	103
VI. 2 Saran.....	105
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>106</b>