

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISTILAH .....	xii
Bab I PENDAHULUAN.....	13
I.1 Latar Belakang .....	13
I.2 Rumusan Masalah .....	16
I.3 Tujuan Penelitian.....	16
I.4 Batasan Penelitian .....	17
I.5 Manfaat Penelitian.....	17
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
II.1 Penelitian Terdahulu.....	18
II.2 Dasar Teori .....	20
II.2.1 Kualitas Layanan.....	20
II.2.2 Layanan TI (Teknologi Informasi).....	21
II.2.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	22
II.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
II.2.5 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	24
II.2.6 Model Kesenjangan.....	27
II.2.7 <i>Root Causes Analysis</i> (RCA) .....	31
II.2.8 <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	32
II.2.9 Uji Validitas ( <i>Validity Test</i> ) .....	32
II.2.10 Uji Reliabilitas ( <i>Reliability Test</i> ) .....	33
II.2.11 Uji Normalitas ( <i>Normality Test</i> ) .....	34

II.3	Kerangka Kerja.....	35
II.3.1	Kerangka Kerja .....	35
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN .....	37
III.1	Model Konseptual .....	37
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	39
III.2.1	Merancang Kuesioner .....	41
III.2.2	Merancang Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan... 41	
III.2.3	Merancang Kuesioner Berdasarkan Pengukuran Kinerja Layanan .. .....	47
III.2.4	Menyebarkan Kuesioner Ke Pengguna Layanan (Mahasiswa) ....	53
III.2.5	Menyebarkan Kuesioner Ke Penyedia Layanan (PuTI).....	55
III.2.6	Menghitung Skor Kesenjangan Dari Kedua Kuesioner .....	57
III.2.7	Menganalisa Hasil Kesenjangan Dari Kedua Perspektif .....	57
III.2.8	Melakukan Identifikasi Permasalahan .....	58
III.2.9	Membuat Rekomendasi Untuk Kedua Perspektif .....	58
III.3	Alasan Pemilihan Metode.....	59
Bab IV	PENGUMPULAN DATA.....	60
IV.1	Pengumpulan Data .....	60
IV.2	Statistika Deskriptif.....	61
IV.2.1	Statistika Deskriptif berdasarkan perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	62
IV.2.2	Statistika Deskriptif berdasarkan perspektif Penyedia Layanan (PuTI) .....	67
IV.3	Pengujian Instrument Penelitian.....	70
IV.3.1	Uji Validitas .....	71
IV.3.2	Uji Reliabilitas .....	76
IV.4	Uji Normalitas .....	80

IV.4.1	Uji Normalitas Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	80
IV.4.2	Uji Normalitas Penyedia Layanan (PuTI).....	81
IV.5	Perhitungan Skor Dimensi.....	83
IV.5.1	Perhitungan Skor Kesenjangan Pengguna Layanan (Mahasiswa)	83
IV.5.2	Perhitungan Skor Kesenjangan Penyedia Layanan (PuTI) .....	86
IV.6	Hambatan.....	94
Bab V	ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN .....	96
V.1	Analisa Hasil Kesenjangan.....	96
V.1.1	Menganalisis Hasil Kesenjangan Pengguna Layanan (Mahasiswa) . .....	97
V.1.2	Hasil Skor Setiap Layanan (Perspektif Pengguna Layanan).....	109
V.2	Mengidentifikasi Permasalahan .....	111
V.2.1	Identifikasi Permasalahan Pengguna Layanan (Mahasiswa) .....	112
V.2.2	Identifikasi Permasalahan Penyedia Layanan (PuTI) .....	113
V.3	Membuat Rekomendasi dan Melakukan Analisis <i>Root Cause</i> .....	125
V.3.1	Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa).....	125
V.3.2	Membuat Rekomendasi Berdasarkan Perspektif Penyedia Layanan (PuTI) .....	131
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	135
VI.1	Kesimpulan.....	135
VI.2	Saran .....	137
	DAFTAR PUSTAKA .....	138
	LAMPIRAN.....	142