

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
ABSTRAK.....	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan	13
1.5 Hipotesis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Literatur Studi	15
2.2 Kajian Teori	17
2.2.1 Sistem Registrasi Akademik (SIRAMA) Telkom University	17
2.2.2 Kualitas Sistem Registrasi Akademik	17
2.2.3 Kepuasan Pengguna Layanan	17
2.2.4 Electronic Service Quality (E-Servqual)	18
BAB III PERANCANGAN SISTEM.....	19
3.1 Metodologi Penelitian	19
3.2 Model Penelitian	21

3.3 Metode Pengumpulan data	21
3.3.1 Skala Likert	21
3.4 Populasi dan Sample	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sample.....	24
3.5 Metode Analisis Data	25
3.5.1 Uji Validitas	25
3.5.2 Uji Reliabilitas	26
3.6 Analisis <i>E-Servqual</i>	26
3.6.1 Analisis Persepsi dan Harapan Pengguna	26
3.6.2 Perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan	26
3.3 Menghitung Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kualitas Layanan E-Service	27
3.4 Analisis Dimensi dan Atribut.....	27
3.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Penelitian	29
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	30
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi / Fakultas.....	31
4.2 Analisis Deskriptif	32
4.3 Hasil Analisis	37
4.3.2 Uji Validitas.....	37
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.2.4 Gap Analysis	40
4.3 Analisis Kualitas Layanan	42

4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.4.1 Pembahasan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	44
4.5 Diskusi	47
4.5.1 Analisis Atribut dan <i>GAP</i>	47
4.5.2 Analisis Atribut dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.6 Implikasi	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54