

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
BAB I PENDAHULUAN	12
I.1 Latar Belakang.....	12
I.2 Perumusan Masalah.	14
I.3 Tujuan Penelitian.....	14
I.4 Batasan Penelitian.....	15
I.5 Manfaat Penelitian.....	15
I.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
II.1 Studi Pendahuluan	17
II. 2 Service Quality.....	20
II.2.1 Pengembangan Model ServQual.....	21
II.2.2 Penerapan Model ServQual dalam Layanan IT	22
II.3 Pembuatan Perangkat Kuesioner.....	23
II. 4 Importance and Performance Analysis (IPA).....	25
II.4.1 Ruang Lingkup Importance and Performance Analysis (IPA).....	26
II.4.2 Aplikasi IPA	27
II. 5 Teknik Sampling, Populasi dan Ukuran Sampel.....	28
II.5.1 Teknik Sampling.....	28
II.5.2 Target Populasi	29
II.5.3 Ukuran Sampel.....	30
II. 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	33

III. 1 Model Konseptual	33
III. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah	34
III. 2. 1 Jenis Penelitian.....	36
III. 2. 2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
III. 2. 3 Identifikasi Masalah.	36
III. 2. 4 Studi Literatur.....	37
III. 2. 5 Menentukan Populasi dan Sampel	37
III. 3 Tahapan Berdasarkan Dimensi Servqual	37
III. 3. 1 Menentukan Variabel dan Indikator Kuesioner	37
III 3. 2 Penyusunan Kuesioner.....	39
III. 3. 3 Uji Validitas.....	42
III. 3. 4 Uji Reliabilitas	43
III. 4 Importance Performance Analysis (IPA).....	44
III. 4. 1 Rekomendasi Perbaikan.....	45
III. 4. 2 Alat dan Bahan Penelitian	45
III. 4. 3 Perangkat Lunak	45
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS.....	47
IV. 1 Ujian Masuk Telkom University.....	47
IV. 1. 1 Struktur Organisasi Direktorat.....	47
IV. 1. 2 Layanan SMB Telkom University	48
IV. 1. 3 Pengukuran Layanan dengan Service Quality.....	49
IV. 2 Pengumpulan dan Pengukuran Data.....	49
IV. 2. 1 Uji Validitas dan Reliability.....	49
IV.2.1.1 Uji Validitas Kuesioner Bagian A.....	49
IV.2.1.2 Uji Reliabilitas Data Bagian A.....	52
IV.2.1.3 Uji Validitas Kuesioner Bagian B.	53
IV.2.1.4 Uji Reliabilitas Bagian B.....	54
IV. 2. 2 Analisis IPA	55
IV.2.3 Diagram Radar IPA.....	59
IV.2.3 Karakteristik Responden.....	61
IV.2.3.1 Jurusan	61
IV.2.3.2 Kelas	62
IV.2.3.3 Jenis Kelamin.....	62

IV. 3 Rekomendasi	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
V. 1 Kesimpulan.....	65
V. 2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69