

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	6
2.2 Karakteristik Jasa	7
2.3 Kualitas Jasa.....	7
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.5 Persepsi Pelanggan	8
2.6 Metode <i>SERVQUAL</i>	9
2.7 Dimensi Kualitas	10
2.8 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	10
2.9 Disain Kuesioner	13
2.10 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan data.....	14
2.10.1 Skala Pengukuran.....	15
2.10.2 Skala Sikap	16
2.10.3 Konsep <i>Sampling</i>	16
2.11 Pengujian Statistik Kuesioner.....	18
2.11.1 Uji Validitas Kuesioner	18
2.11.2 Uji Keandalan Kuesioner	20
2.11.3 Uji Kecukupan Data.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Persiapan Penelitian	23
3.1.1 Studi Pendahuluan.....	23
3.1.2 Studi Literatur.....	23
3.1.3 Penentuan Metode Penelitian	24
3.2 Identifikasi Atribut dan Skala Pengukuran	24
3.3 Perancangan Kuesioner	24
3.4 Pengolahan data.....	28
3.5 Analisis.....	29
3.6 Tahapan Penelitian.....	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
4.1 Pengumpulan Data	34
4.2 Pengolahan Data.....	34
4.2.1 Data Umum Responden.....	35
4.2.2 Pengujian Kuesioner.....	37
4.2.2.1 Uji Validitas Kuesioner	37
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	39
4.2.2.3 Uji Kecukupan Data	40
4.2.3 Perhitungan <i>Gap</i>	41
4.2.3.1 Perhitungan <i>Gap</i> 5	42
4.2.3.2 Perhitungan <i>Gap</i> 1	44
BAB V ANALISIS.....	48
5.1 Analisis Pengolahan Data.....	48
5.1.1 Analisis Data Umum Responden.....	48
5.1.2 Analisis Uji Validitas Kuesioner	49
5.1.3 Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner	49
5.1.4 Analisis Uji Kecukupan Data	50
5.2 Analisis Perhitungan <i>Gap</i>	51
5.2.1 Analisis Perhitungan <i>Gap</i> 1	51
5.2.2 Analisis Perhitungan <i>Gap</i> 5	52
5.2.3 Analisis Atribut Pelayanan.....	54
5.2.4 Rekomendasi Atribut Pelayanan Berdasarkan <i>Gap</i>	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN A.....	59
LAMPIRAN B.....	65
LAMPIRAN C.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Hubungan Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2	Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Terhadap Jasa ...	9
Gambar 3	<i>Gaps Model of Service Quality</i>	11
Gambar 4	Flowchart Penelitian	30
Gambar 5	Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 6	Persentase Responden Per Fakultas	35
Gambar 7	Persentase Seluruh Responden	35
Gambar 8	Diagram Fish Bone Tentang Tindakan Yang Dilakukan Untuk Perbaikan layanan	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rekapitulasi Wawancara Terbuka	2
Tabel 2	Jenis –jenis Kuesioner	14
Tabel 3	Atribut-Atribut Pertanyaan untuk Masing-masing Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 4	<i>Output 1</i> Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 5	Rekapitulasi Uji Validitas Penilaian Persepsi Pengguna Mengenai Pelayanan Sistem Informasi Akademik ICT UNAND (Bagian II) ...	36
Tabel 6	Rekapitulasi Uji Validitas Penilaian Pelayanan ICT Menurut Harapan Pengguna (Bagian III)	37
Tabel 7	Perhitungan Atribut <i>Gap 5</i>	41
Tabel 8	Perhitungan Dimensi <i>Gap 5</i>	43
Tabel 9	Perhitungan Atribut	45
Tabel 10	Perhitungan Dimensi <i>Gap 1</i>	46
Tabel 11	Proses Perangkingan Data <i>Gap 1</i>	50
Tabel 12	Proses Perangkingan Data <i>Gap 5</i>	52
Tabel 13	Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner.....	57
Lampiran B	Uji Kecukupan Data.....	65
Lampiran B	<i>Output</i> SPSS.....	86