

# 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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
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