

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 10 |
| 1.1 Latar Belakang | 10 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan | 11 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 12 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Penelitian Terkait..... | 13 |
| 2.2 Pengertian Analysis..... | 19 |
| 2.3 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)..... | 19 |
| 2.4 E-Service Quality | 20 |
| 2.5 Dimensi E-Service Quality..... | 20 |
| 2.6 Kepuasan Pengguna | 21 |
| 2.7 Importance Performance Analysis (IPA) | 22 |
| 2.8 Ringkasan | 23 |
| BAB III METODOLOGI DAN PERANCANGAN SISTEM | 24 |
| 3.1 Karakteristik Penelitian | 24 |
| 3.2 Metode Penelitian | 24 |
| 3.3 Data | 25 |
| 3.3.1 Jenis & Sumber Data | 25 |
| 3.3.2 Metode Pengumpulan Data..... | 25 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Populasi | 29 |
| 3.4.2 Sampel | 29 |
| 3.5 Uji Validasi & Reabilitas..... | 31 |
| 3.5.1 Uji Validasi | 31 |
| 3.5.2 Uji Realibilitas | 31 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 31 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif..... | 31 |
| 3.6.2 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna..... | 32 |
| 3.6.3 Importance Performance Analysis | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 36 |
| 4.2 Gambaran Objek Penelitian..... | 37 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 37 |
| 4.3 Pengolahan Data | 39 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 39 |
| 4.3.2 Uji reliabilitas | 41 |
| 4.4 Analisis Deskriptif..... | 42 |
| 4.4.1 Hasil Pernyataan Nilai Harapan..... | 42 |
| 4.4.2 Hasil Pernyataan Nilai Persepsi..... | 44 |
| 4.5 Analisis kesenjangan (Gap)..... | 46 |
| 4.6 Importance Performance Analysis (IPA) | 48 |
| 4.7 Implikasi penelitian | 56 |
| 4.8 Limitasi Penelitian..... | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 60 |
| 5.1 Kesimpulan | 60 |
| 5.2 Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |