

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan	5
1.5. Manfaat	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Analisis	11
2.2.1. Pengertian Analisis	11
2.2.2. Langkah-Langkah Analisis	11
2.3. Konsep Sistem Informasi	12
2.4. Konsep Kualitas Layanan	13
2.4.1. Pengertian Kualitas	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2. Pengertian Kualitas Layanan	14
2.5. Kepuasan Pelanggan/Pengguna	15
4.5.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan/Pengguna	17
4.5.2. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan/Pengguna	18
2.6. Prioritas Perbaikan Layanan	18
2.7. Pengertian SISFO	19
2.8. <i>Electronic-Service Quality</i>	23
2.8.1. Pengertian <i>E-Servqual</i>	23
2.8.2. Dimensi <i>E-Servqual</i>	24
2.8.3. Model <i>e-Service Quality (E-Servqual)</i>	25
2.8.4. Perhitungan <i>E-Servqual</i>	27
2.8.5. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	29
2.9. Profil Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau	31
2.9.1. Visi dan Misi Universitas Pahlawan Riau	33
2.9.2. Struktur Organisasi Universitas Pahlawan	34
2.10. Populasi dan Sampel	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Alur Metodologi Penelitian	36
3.2. Langkah-Langkah Penelitian	37
3.2.1. Tahap Pendahuluan	37
3.2.2. Tahap Pengumpulan Data	38
3.2.3. Tahap Pengolahan Data	47
3.2.4. Tahap Analisis Data	49
3.2.5. Tahap Hasil Dokumentasi Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Kondisi Saat Ini	51
4.1.1. <i>Flowchart</i> Alur Sistem	53
4.1.2. SOP Akademik Mahasiswa Baru SISFO	54
4.1.3. SOP Mahasiswa Lama	56
4.1.4. SOP <i>Login</i> Untuk Kelompok <i>User</i> Dosen	57
4.2. Analisis Sistem	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.	Gambaran Umum Responden	59
4.3.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	61
4.3.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	62
4.3.3.	Deskripsi penggunaan Sistem SISFO	63
4.4.	Pengolahan Data	64
4.4.1.	Uji Validitas	64
4.4.2.	Uji Realibilitas	67
4.4.3.	Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	70
4.4.4.	Perhitungan Nilai <i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	76
4.5.	Deskriptif Pengolahan Kuesioner	82
4.5.1.	Deskriptif Variabel Efisiensi	83
4.5.2.	Deskriptif Variabel <i>Realibility</i>	85
4.5.3.	Deskriptif Variabel <i>Responsives</i>	86
4.5.4.	Deskriptif Variabel <i>Fulfilment</i>	88
4.5.5.	Deskriptif Variabel Kontak	90
4.6.	Hasil Analisis	91
4.6.1.	Hasil Analisis Uji Validitas	91
4.6.2.	Hasil Analisis Uji Reliabilitas	91
4.6.3.	Hasil Analisis Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	92
4.6.4.	Hasil Analisis Perhitungan Nilai CSI	94
4.6.5.	Hasil Analisis Deskriptif Pengolahan Kuesioner	95
4.7.	Analisis Masalah	96
4.7.1.	Nilai <i>E-Servqual</i> Per-Item Pernyataan	96
4.7.2.	Nilai <i>E-Servqual</i> Per-Dimensi	97
4.7.3.	Analisis Nilai TESQ	99
4.7.4.	Analisis CSI	99
4.8.	Hasil Analisis	100
4.8.1.	Hasil Analisis <i>E-Servqual</i> Per-Item	100
4.8.2.	Hasil Analisis <i>E-Servqual</i> Per-Dimensi	101
4.9.	Analisis Perbaikan Layanan	102
4.9.1.	Rekomendasi Perbaikan Layanan	122

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.9.2. Hasil Analisis Perbaikan Layanan124

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan127
5.2. Saran128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

