

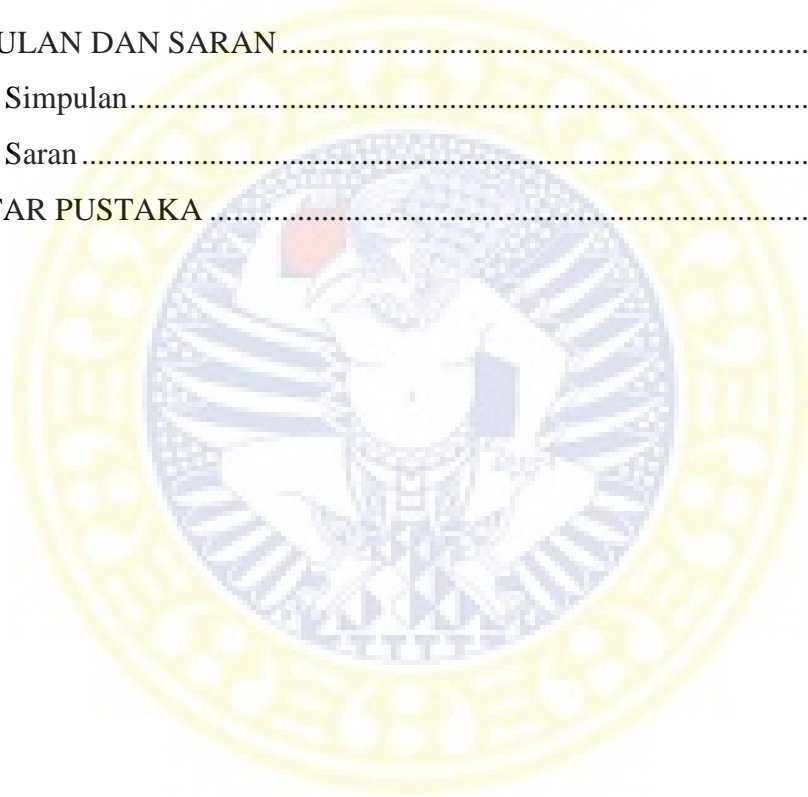
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	i
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Sistem Informasi	15
2.1.1.1. Definisi Sistem Informasi	15
2.1.1.2. Manfaat Sistem Informasi	16
2.1.1.3. Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi.....	17
2.1.1.4. Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi.....	18
2.1.2. Kualitas Jasa	19
2.1.2.1. Definisi Kualitas Jasa.....	19
2.1.2.2. Model Kualitas Jasa	21

2.1.2.3. Pengukuran Kualitas Jasa.....	24
2.1.2.3.1. Pengukuran Kualitas Jasa Menggunakan <i>Customer Windows</i> (Jendela Pengguna).....	24
2.1.2.3.2. Pengukuran Kualitas Jasa Menggunakan SERVPERF (Service Performance)	25
2.1.2.3.3. Pengukuran Kualitas Jasa Tradisional Menggunakan SERVQUAL (Service Quality)	26
2.1.2.3.4. Pengukuran Kualitas Jasa Menggunakan E-SERVQUAL (Electronic Service Quality)	28
2.1.3. Kepuasan Pengguna.....	30
2.1.3.1. Definisi Kepuasan Pengguna	30
2.1.3.2. Elemen Kepuasan Pengguna.....	31
2.1.3.3. Tipe – Tipe Kepuasan Pengguna.....	33
2.1.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	34
2.1.3.5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	35
2.1.4. Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Jasa Sistem Informasi	36
2.2. Penelitian Sebelumnya	38
2.3. Hipotesis	48
2.3.1. Hubungan Antara Variabel <i>Efficiency</i> dan Kepuasan Pengguna.....	48
2.3.2. Hubungan antara Variabel <i>Reliability</i> dan Kepuasan Pengguna	48
2.3.3. Hubungan antara Variabel <i>Responsiveness</i> dan Kepuasan Pengguna .	49
2.3.4. Hubungan antara Variabel <i>Privacy</i> dan Kepuasan Pengguna	50
2.3.5. Hubungan antara Variabel <i>Contact</i> dan Kepuasan Pengguna	50
2.4. Rerangka Konseptual	50
BAB 3	52
3.1. Pendekatan Penelitian.....	52
3.2. Identifikasi Variabel	53
3.3. Definisi Operasional.....	54
3.4. Jenis dan Sumber Data	57
3.4.1. Jenis Data.....	57
3.4.2. Sumber Data	57
3.5. Populasi dan Sampel	58

3.5.1. Populasi.....	58
3.5.2. Sampel	58
3.6. Teknik Pengumpulan Data	59
3.7. Teknik Analisis.....	61
3.7.1. Uji Kualitas Data	62
3.7.1.1. Uji Validitas	62
3.7.1.2. Uji Realibilitas	63
3.7.2. Model Regresi.....	63
3.7.3. Uji Parsial (Uji t).....	64
3.7.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	64
BAB 4	65
PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	65
4.1.1. Latar Belakang Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC).....	65
4.1.2. Produk UACC.....	67
4.1.3. Fitur UACC.....	68
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.1. Gambaran Umum Responden.....	71
4.2.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	72
4.2.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	73
4.2.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.3. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	74
4.3.1. Uji Kualitas Data	74
4.3.1.1. Uji Validitas	75
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	77
4.3.2. Analisis Regresi Linear Sederhana	77
4.3.3. Uji Parsial (Uji t).....	80
4.3.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.4. Pembahasan	82
4.4.1. Pengaruh variabel <i>efficiency</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga	83

4.4.2. Pengaruh variabel <i>reliability</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga	84
4.4.3. Pengaruh variabel <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga	85
4.4.4. Pengaruh variabel <i>privacy</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga	86
4.4.5. Pengaruh variabel <i>contact</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga	87
BAB 5	89
SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Simpulan.....	89
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa yang Melakukan Komplain Kepada DSI Universitas Airlangga Berdasarkan Fakultasnya
- Tabel 1.2 Masalah yang Dilaporkan Mahasiswa
- Tabel 2.1 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kesenjangan Kualitas Jasa
- Tabel 2.2 Variabel Kualitas Jasa Awal
- Tabel 2.3 Variabel Kualitas Jasa
- Tabel 2.4 *Expectation, Performance, and Satisfaction*
- Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.1 Statistik Deskriptif
- Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi
- Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan
- Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas
- Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi
- Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 *A Model IS Outcomes*
- Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa
- Gambar 2.3 Rerangka Konseptual
- Gambar 4.1 *Normal Probability Plot* Variabel *Efficiency*
- Gambar 4.2 *Normal Probability Plot* Variabel *Reliability*
- Gambar 4.3 *Normal Probability Plot* Variabel *Responsiveness*
- Gambar 4.4 *Normal Probability Plot* Variabel *Privacy*
- Gambar 4.5 *Normal Probability Plot* Variabel *Contact*
- Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Variabel *Efficiency*
- Gambar 4.7 Grafik Scatterplot Variabel *Reliability*
- Gambar 4.8 Grafik Scatterplot Variabel *Responsiveness*
- Gambar 4.9 Grafik Scatterplot Variabel *Privacy*
- Gambar 4.10 Grafik Scatterplot Variabel *Contact*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Asusmsi Klasik
- Lampiran 6 Uji t dan Uji R Square
- Lampiran 7 Data Komplain
- Lampiran 8 Hasil Wawancara

