

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikas Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Analisis.....	6
2.1.2 Kualitas.....	6
2.1.3 Website.....	6

2.1.4	Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)	7
2.1.5	ITBA Dian Cipta Cendikia	7
2.1.6	<i>Webqual</i>	8
2.1.7	<i>Webqual Index</i>	11
2.1.8	<i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
2.1.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.1.10	Skala Pengukuran	19
2.1.11	Instrumen Penelitian	20
2.1.11.1	Uji Validitas ( <i>Validity</i> )	21
2.1.11.2	Uji Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	21
2.1.12	Populasi dan Sampel	22
2.1.13	Kuesioner	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4	Kerangka Pemikiran	27
3.5	Alur Penelitian	28
3.6	Penyusunan Instrumen	29
3.7	Teknik Analisa Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Analisa Deskriptip	34
4.1.1	Tahun Angkatan Responden	34
4.1.2	Jenis Kelamin Responden	35
4.1.3	Program Studi Responden	36
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.3	Hasil Analisa <i>Webqual Index</i>	42
4.4	Hasil Analisa <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44

4.5 Hasil Analisa Importance Performance Analysis (IPA).....	46
4.5.1 Hasil Analisa Gap.....	46
4.5.2 Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian.....	48
4.5.3 Hasil Analisa Diagram Kartesius.....	50
4.6 Rekomendasi.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Webqual Questions</i> .....	9
Tabel 2.2	Instrumen <i>Webqual</i> Modifikasi.....	10
Tabel 2.3	Kriteria nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) .....	14
Tabel 2.4	Penelitian Tedahulu.....	23
Tabel 3.1	Komposisi Sampel.....	26
Tabel 3.2	Bentuk Instrumen.....	30
Tabel 3.3	Alternatif Pilihan Jawaban <i>Scale Rating</i> .....	31
Tabel 4.1	Hasil uji validitas instrumen <i>Importance</i> .....	37
Tabel 4.2	Hasil uji validitas instrumen <i>Performance</i> .....	39
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Instrumen <i>Performance</i> .....	41
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Instrumen <i>Importance</i> .....	41
Tabel 4.5	<i>Webqual Index (WQI)</i> .....	43
Tabel 4.6	<i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	45
Tabel 4.7	Gap antara Kepentingan dan Kinerja.....	47
Tabel 4.8	Tingkat Kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan.....	48
Tabel 4.9	Rata-Rata kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut.....	51
Tabel 4.10	Kuadran Diagram Kartesius.....	54
Tabel 4.11	Rekomendasi.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Utama SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia.....	8
Gambar 2.2 Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Komposisi responden berdasarkan tahun angkatan.....	34
Gambar 4.2 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Gambar 4.3 Komposisi responden berdasarkan tingkat Semester.....	36
Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....	53