

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Sistem .....	8
2. Informasi.....	8
3. Sistem Informasi.....	9
4. Evaluasi .....	10
5. Kualitas.....	11
6. <i>Website</i> .....	12
7. Akademik .....	13

8. Sistem Informasi Akademik .....	14
9. <i>Webqual</i> .....	15
10. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	17
11. <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	20
12. <i>Skala Likert</i> .....	21
B. Penelitian Sebelumnya .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
B. Metode Pengumpulan Data .....	28
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	29
D. Konsep Penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
A. <i>Student Service Center</i> .....	34
B. Karakteristik Responden .....	35
C. Analisis Data .....	36
1. Uji Instrument.....	36
2. Analisis Deskriptif.....	40
3. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	46
D. Hasil Analisis Data.....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ukuran <i>Skala Likert</i> .....	21
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya .....	24
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Program Studi.....	34
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrument <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i> .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrument <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrument <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i> .....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrument <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> .....	38
Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata <i>Usability</i> pada <i>Performance</i> .....	39
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i> .....	40
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i> .....	41
Tabel 4.11 Hasil Rata-Rata <i>Usability</i> pada <i>Importance</i> .....	42
Tabel 4.12 Hasil Rata-Rata <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i> .....	43
Tabel 4.13 Hasil Rata-Rata <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i> .....	44
Tabel 4.14 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i> .....	46
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i> .....	46
Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	47
Tabel 4.17 Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel <i>Usability</i> .....	49
Tabel 4.18 Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel <i>Information Quality</i> .....	49
Tabel 4.19 Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel <i>Service Interaction Quality</i> ....	50
Tabel 4.20 Hasil <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performace Analysis</i> .....	19
Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Tampilan <i>Website Student Service Center</i> .....	33
Gambar 4.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan
- Lampiran 2. Surat Keterangan
- Lampiran 3. Kuisisioner Pra Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Kuisisioner Pra Penelitian
- Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Kuisisioner *Usability Performance*
- Lampiran 7. Hasil Kuisisioner *Information Quality Performance*
- Lampiran 8. Hasil Kuisisioner *Service Interaction Quality Performance*
- Lampiran 9. Hasil Kuisisioner *Usability Importance*
- Lampiran 10. Hasil Kuisisioner *Information Quality Importance*
- Lampiran 11. Hasil Kuisisioner *Service Interaction Quality Importance*
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas *Usability Performance*
- Lampiran 13. Hasil Uji Validitas *Information Quality Performance*
- Lampiran 14. Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality Performance*
- Lampiran 15. Hasil Uji Validitas *Usability Importance*
- Lampiran 16. Hasil Uji Validitas *Information Quality Importance*
- Lampiran 17. Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality Importance*
- Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas *Usability Performance*
- Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality Performance*
- Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality Performance*
- Lampiran 21. Hasil Uji Reliabilitas *Usability Importance*
- Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality Importance*
- Lampiran 23. Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality Importance*
- Lampiran 24. Hasil Rata-Rata *Usability Performance*
- Lampiran 25. Hasil Rata-Rata *Information Quality Performance*
- Lampiran 26. Hasil Rata-Rata *Service Interaction Quality Performance*
- Lampiran 27. Hasil Rata-Rata *Usability Importance*
- Lampiran 28. Hasil Rata-Rata *Information Quality Importance*
- Lampiran 29. Hasil Rata-Rata *Service Interaction Quality Importance*