

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	3
1.6.1 Jenis Penelitian .....	3
1.6.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	4
1.6.3 Populasi dan Sampel .....	4
1.6.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	4
1.6.5 Jenis Data.....	4
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.6.7 Teknik analisis data.....	5
1.6.2 Uji Validitas dan Realibilitas data .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II PROFIL INSTITUSI DAN LANDASAN TEORI**

2.1 Sejarah STT Musi Palembang.....	8
2.2 Struktur Organisasi.....	9

2.3	Visi dan misi .....	10
2.3.1	Visi .....	10
2.3.2	Misi .....	11
2.4	Tujuan .....	11
2.5	Wewenang dan tanggung jawab.....	12
2.5.1	Ketua .....	12
2.5.2	Puket I .....	13
2.5.3	Puket II .....	14
2.5.4	Puket III.....	15
2.5.5	Ketua Jurusan (KAJUR).....	16
2.5.6	Kepala BAU .....	17
2.5.7	Keuangan.....	19
2.5.8	Sarana Prasarana .....	21
2.5.9	Kepegawaian & Tata Usaha / Sekretaris.....	23
2.5.10	Teknisi Laboratorium Komputer .....	26
2.5.11	Pengurus Unit Teknologi & Komunikasi.....	27
2.6	Teori Umum.....	29
2.6.1	Definisi Kualitas .....	29
2.6.2	Layanan .....	29
2.6.3	Konsep Kualitas Layanan .....	29
2.6.4	Kualitas Layanan Sistem Informasi .....	31
2.6.5	Definisi Sistem.....	31
2.6.6	Definisi Informasi .....	32
2.6.7	Pengertian Sistem Informasi.....	32
2.6.8	Pelayanan Sistem Informasi Akademik .....	33
2.6.9	Tinjauan Pustaka.....	34
2.7	Teori Khusus .....	36
2.7.1	Sejarah SPSS .....	36
2.7.2	Pengertian SPSS.....	37
2.7.3	Teknik Analisis Data.....	38
2.7.4	Skala <i>Likert</i> .....	38

2.7.5	Perbedaan Validitas dan Reliabilitas.....	39
2.7.6	Skema Tahapan Penelitian .....	41

### **BAB III ANALISIS KUALITAS LAYANAN**

3.1	Metodologi Penelitian.....	42
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.2.1	Populasi .....	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Variabel Penelitian .....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5	Teknik Analisis Data .....	46
3.5.1	Tabulasi Sederhana .....	46
3.5.1	Skor Rata - rata .....	47
3.6	Pengujian Validitas .....	48
3.6.1	Uji Validitas.....	48
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	49
3.7	Alat Bantu Pengembangan Instrumen .....	50
3.8	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	51
3.9	Stimulasi Pengolahan Data .....	53
3.9.1	Pengolahan Tabulasi Sederhana .....	53
3.9.2	Pengolahan Uji Validitas.....	53
3.9.3	Pengolahan Uji Reliabilitas .....	54
3.10	Statistik Deskriptif.....	54
3.11	Analisis Identitas Responden .....	55
3.11.1	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
3.11.2	Profil Responden berdasarkan Jurusan .....	56
3.12	Analisis Jawaban Responden .....	56
3.13	Kategori Jawaban .....	57
3.13.1	Kategori <i>Tangibles</i> .....	57
3.13.2	Kategori <i>Reliability</i> .....	57
3.13.3	Kategori <i>Responsiveness</i> .....	57

3.13.4 Kategori <i>Assurance</i> .....	57
3.13.5 Kategori <i>Tangibles</i> .....	57
3.14 Rangkuman Hasil Jawaban Responden .....	57
3.14.1 Rangkuman Hasil Jawaban Pertanyaan <i>Tangibles</i> .....	57
3.14.2 Rangkuman Hasil Jawaban Pertanyaan <i>Reliability</i> .....	58
3.14.3 Rangkuman Hasil Jawaban Pertanyaan <i>Responsiveness</i> .....	58
3.14.4 Rangkuman Hasil Jawaban Pertanyaan <i>Assurance</i> .....	59
3.14.5 Rangkuman Hasil Jawaban Pertanyaan <i>Emphaty</i> .....	59

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Data .....	61
4.2 Analisis Profil Responden.....	62
4.3 Hasil Jawaban Responden.....	63
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
4.4.1 Uji Validitas .....	75
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	76
4.5 Penghitungan Analisis tabulasi sederhana & rata-rata terbobot.....	77
4.5.1 Penghitungan tabulasi sederhana .....	77
4.5.1.1 Dimesi <i>Tangibles</i> .....	77
4.5.1.2 Dimesi <i>Reliability</i> .....	80
4.5.1.3 Dimesi <i>Responsiveness</i> .....	82
4.5.1.4 Dimesi <i>Assurance</i> .....	84
4.5.1.5 Dimesi <i>Emphaty</i> .....	86
4.6 Pembahasan.....	89

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Contoh skor jawaban responden.....	39
Tabel 3.1	Populasi Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Karakteristik responden untuk jenis kelamin .....	55
Tabel 3.3	Karakteristik responden untuk jurusan .....	56
Tabel 3.4	Skala likert.....	56
Tabel 3.5	Hasil jawaban untuk data <i>tangibles</i> .....	57
Tabel 3.8	Hasil jawaban untuk data <i>reliability</i> .....	57
Tabel 3.7	Hasil jawaban untuk data <i>responsiveness</i> .....	57
Tabel 3.8	Hasil jawaban untuk data <i>assurance</i> .....	57
Tabel 3.9	Hasil jawaban untuk data <i>emphaty</i> .....	57
Tabel 3.10	Rangkuman hasil jawaban pertanyaan <i>tangibles</i> .....	58
Tabel 3.11	Rangkuman hasil jawaban pertanyaan <i>reliability</i> .....	58
Tabel 3.12	Rangkuman hasil jawaban pertanyaan <i>responsiveness</i> .....	59
Tabel 3.13	Rangkuman hasil jawaban pertanyaan <i>assurance</i> .....	59
Tabel 3.14	Rangkuman hasil jawaban pertanyaan <i>emphaty</i> .....	60
Tabel 4.1	Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2	Profil responden berdasarkan Jurusan .....	62
Tabel 4.3	Profil responden berdasarkan Penggunaan SIAKAD.....	63
Tabel 4.4	Hasil jawaban responden atas pernyataan Unit SIAKAD mempunyai perangkat keras dan software yang paling mutakhir .....	64
Tabel 4.5	Hasil jawaban responden atas pernyataan Unit SIAKAD memiliki fasilitas yang secara visual menarik.....	64
Tabel 4.6	Hasil jawaban responden atas pernyataan Para karyawannya berpakaian rapi, bersih, dan rapi serta berpenampilan menarik.....	65

Tabel 4.7	Hasil jawaban responden atas pernyataan penampilan fasilitas fisiknya sesuai dengan jenis layanan yang diberikan .....	65
Tabel 4.8	Hasil jawaban responden atas pernyataan ketika memberikan janji untuk melakukan sesuatu, unit itu dapat melaksanakan dengan baik .....	66
Tabel 4.9	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit sistem informasi itu dapat diandalkan .....	66
Tabel 4.10	Hasil jawaban responden atas pernyataan ketika pengguna ..... mempunyai masalah, unit itu akan dengan senang hati memberi jalan keluar .....	67
Tabel 4.11	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit itu memberikan layanan sesuai dengan janjinya .....	67
Tabel 4.12	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit itu memberikan . layanan tanpa kesalahan.....	68
Tabel 4.13	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit itu memberitahukan kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan.....	68
Tabel 4.14	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawannya akan memberikan layanan dengan cepat atau segera.....	69
Tabel 4.15	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawan selalu memberikan bantuan kepada para pengguna .....	69
Tabel 4.16	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawannya tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna.....	70
Tabel 4.17	Hasil jawaban responden atas pernyataan perilaku karyawannya akan dapat menyakinkan para penggunanya.....	70
Tabel 4.18	Hasil jawaban responden atas pernyataan para pengguna merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan unit itu.....	71
Tabel 4.19	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawan akan selalu bersikap ramah kepada pengguna.....	71
Tabel 4.20	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawan mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik.....	72

Tabel 4.21	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit itu akan memberikan perhatian secara individual kepada pengguna .....	72
Tabel 4.22	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit itu akan mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pengguna.....	73
Tabel 4.23	Hasil jawaban responden atas pernyataan tersebut memberi perhatian kepada pengguna secara pribadi.....	73
Tabel 4.24	Hasil jawaban responden atas pernyataan unit tersebut sangat memperhatikan kepentingan pengguna.....	74
Tabel 4.25	Hasil jawaban responden atas pernyataan karyawan unit itu akan memahami kebutuhan khusus para penggunannya .....	74
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas Data .....	75
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Reliabilitas Data.....	77
Tabel 4.28	Dimensi <i>tangibles</i> .....	79
Tabel 4.29	Dimensi <i>reliability</i> .....	79
Tabel 4.30	Dimensi <i>responsiveness</i> .....	79
Tabel 4.31	Dimensi <i>assurance</i> .....	79
Tabel 4.32	Dimensi <i>emphaty</i> .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi STT Musi .....	10
Gambar 2.2	Skema Tahapan Penelitian .....	41
Gambar 3.1	Skala kontinun daerah jawaban .....	48
Gambar 3.2	Flowchart Penelitian Kualitas Layanan .....	52