

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
C Tujuan Penelitian.....	4
D Manfaat Penelitian.....	5
E Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN	
A Konsep Mutu Layanan SIM Akademik.....	7

Erlis Nias Sundari Zebua , 2013

Studi Komparatif Mutu Layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) Dan Mutu Layanan Sim Akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1 Pengertian Mutu.....	7
2 Karakteristik Mutu.....	10
3 Pengertian Layanan Akademik.....	10
4 Karakteristik Layanan.....	11
5 Sistem Informasi Akademik.....	13
6 Sistem Informasi Manajemen	14
B Kaitan mutu layanan SIM Akademik dengan Kepuasan mahasiswa ..	17
1 Kualitas Layanan Sistem Informasi.....	17
2 Kepuasan Pengguna Jasa dan Kualitas Pelayanan.....	18
C Studi Komparatif Mutu Layanan SIM Akademik	19
D Kerangka Pemikiran.....	21
E Asumsi Atau anggapan Dasar.....	22
F Hipotesis Penelitian.....	23
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A Lokasi Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
1 Lokasi.....	24
2 Populasi.....	24
3 Sample.....	25
B Definisi Oprasional.....	26
C Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	32

1 Metode.....	32
2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
D Prosedur Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	44
E Teknik Pengolahan Data.....	45
1 Seleksi angket.....	46
2 Klasifikasi data.....	50
3 Uji Kecenderungan Umum.....	50
4 Mengubah Skor mentah menjadi Skor Baku.....	51
5 Uji Normalitas Distribusi Data.....	52
6 Uji Hipotesis Komparasi.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Prosedur Pengolahan Data.....	56
1 Pengumpulan Data.....	56
2 Seleksi Data.....	56
B Penyajian Hasil Penelitian.....	57
1 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden.....	57
2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	64
3 Uji Normalitas.....	65
4 Uji Hipotesis Komparasi.....	67
C Pembahasan.....	69

1. Mutu layanan SIM Akademik jurusan Administasi Pendidikan dan Mutu Layanan SIM Akademik jurusan Administrasi Bisnis
2. Tingkat Perbedaan Mutu Layanan SIM Akademik jurusan Administrasi Pendidikan dan Mutu layanan SIM akademik jurusan Administrasi Bisnis

..... 74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan.....

B Saran.....

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Erlis Nias Sundari Zebua , 2013

Studi Komparatif Mutu Layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) Dan Mutu Layanan Sim Akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu