

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Perguruan Tinggi Bermutu.....	9
B. Konsep Mutu Layanan Akademik Berbasis TI.....	10
1. Mutu.....	10
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
3. Pengertian Layanan Akademik.....	17
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	20
5. Konsep Sistem Administrasi berbasis TI.....	24
6. Teknologi Informasi.....	24
C. Lingkup Layanan Akademik Berbasis TI di UPI.....	26
1. Sistem Informasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.....	26
2. Sistem Kontrak Kuliah Online.....	28
3. Sistem Bimbingan Akademik.....	29
4. Sistem informasi Nilai Online.....	30
D. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	30

1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	30
2. Dimensi Kepuasan.....	32
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
4. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	35
E. Pengaruh Mutu Layanan akademik berbasis TI terhadap Kepuasan Mahasiswa	36
F. Penelitian Terdahulu.....	39
G. Kerangka Pikir	40
H. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
D. Partisipan.....	50
E. Instrumen Penelitian.....	50
F. Proses Pengembangan Instrumen.....	53
G. Prosedur Penelitian.....	58
H. Analisis Data.....	59
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Hasil Penelitian.....	69
1. Pemeriksaan dan Penyeleksian data	69
2. Pengklasifikasian Data	70
3. Penyajian Hasil Pengolahan data	72
B. Pembahasan Penelitian.....	92
1. Gambaran Mutu Layanan Akademik Berbasis TI.....	92
2. Gambaran Kepuasan Mahasiswa	94
3. Pengaruh Mutu Layanan Akademik Berbasis TI terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia	96
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	98
A. Simpulan.....	98

B. Implikasi.....	99
C. Rekomendasi.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Rekapitulasi Mahasiswa Semester Genap 2015/2016.....	46
Tabel 3.2 Sample Tiap Fakultas.....	49
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X dan Y.....	51
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....	54
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	55
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 3.7 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	61
Tabel 3.8 Kriteria Harga Koefisien Korelasi nilai r.....	64
Tabel 4.1 Rekap Jumlah Kuesioner yang tersebar	69
Tabel 4.2 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban.....	70
Tabel 4.3 Skor Mentah Variabel X	73
Tabel 4.4 Skor Mentah Variabel Y	73
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan WMS	74
Tabel 4.6 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	74
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Rata-rata variabel Y.....	80
Tabel 4.8 Skor Mentah Variabel X	84
Tabel 4.9 Skor Baku Variabel X.....	75
Tabel 4.10 Skor Mentah Variabel Y	85
Tabel 4.11 Skor Baku Variabel Y	86
Tabel 4.12 Hasil Perhitungann Uji Normalitas Variabel X	87
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y.....	87
Tabel 4.14 Nilai Korelasi Antar Variabel.....	88
Tabel 4.15 Inteprestasi Koefisien Nilai r.....	89
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji Signifikansi.....	90
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji Korelasi.....	90
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	41
Gambar 2.2 Hubungan antar Variabel.....	42
Gambar 4.1 Grafik Rata-Rata Skor WMS Variabel X.....	75
Gambar 4.2 Grafik Rata-Rata Skor WMS Variabel Y.....	82
Gambar 4.3 Garis Regresi.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

1. Surat-surat perizinan Penelitian
2. Surat Keterangan
3. Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran II

1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian
2. Angket Penelitian

Lampiran III

1. Perhitungan Uji Validitas
2. Perhitungan Uji Reliabilitas

Lampiran IV

1. Data Mentah Variabel X
2. Data Mentah Variabel Y
3. Pengukuran Kecenderungan Umum Skor Responden Dengan Menggunakan WMS Rata-rata Setiap
4. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku
5. Perhitungan Uji Normalitas Data
6. Pengujian Hipotesis Penelitian
 6. 1. Analisis Koefisiensi Korelasi
 6. 2. Uji Signifikasi
 6. 3. Uji Koefisien Determinasi
 6. 4. Analisis Regresi

Lampiran V

1. Tabel Statistika Untuk Penelitian

Lampiran VI

1. Pedoman dan Hasil Wawancara
2. Profil Lembaga

Lampiran VII

Curriculum Vitae