

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Rumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan Penelitian.....	5
1.7 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2 Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>).....	6
2.2.1 Dimensi dan Faktor dalam Metode <i>Service Quality</i>	9
2.2.2 Kelebihan Metode <i>Service Quality</i>	11
2.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	12

2.3 Skala Likert	13
2.4 Aplikasi Pendukung.....	14
2.4.1 XAMPP	14
2.4.2 Composer	14
2.5 Black box Testing	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.2 Desain Penelitian	16
3.3 Pengumpulan Data.....	16
3.3.1 Wawancara	17
3.3.2 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	19
3.3.3 Penjelasan Pengelompokan Pernyataan ke dalam Dimensi SERVQUAL	22
3.3.4 Populasi dan Sampel	25
3.3.5 Penggunaan Skala Likert.....	26
3.4 Penentuan Instrumen Item Kuesioner	27
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.5 Rancang Bangun Sistem	28
3.5.1 Pengembangan Sistem	28
3.5.2 Perhitungan metode <i>Service Quality</i>	41
3.6 Laporan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Kebutuhan Sistem.....	44
4.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras	44
4.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak	44
4.2 Analisa Sistem.....	45
4.2.1 Uji Reliabilitas	61

4.2.2 Hasil Perhitungan <i>Service Quality</i>	66
4.3 Antar Muka Sistem	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	83

