

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	5
2.2 Manajemen Jasa	6
2.3 Prinsip-Prinsip Jasa	7
2.4 Servqual (Service Quality)	8
2.4.1 Dimensi Servqual	9
2.4.2 Model Kesenjangan Servqual	11
2.5 Analisa Deskriptif	13
2.6 Analisa Gap.....	14
2.7 Uji Validitas	15

	Halaman
2.8 Uji Reliabilitas	15
BAB III PERANCANGAN SISTEM	19
3.1 Analisa dan Pemecahan	19
3.2 Perancangan Sistem	21
3.2.1 Gambaran Umum Sistem	22
3.2.2 Sistem Flow	23
3.2.3 Bagan Berjenjang	24
3.2.4 Data Flow Diagram (DFD)	24
3.2.5 Entity Relationship Diagram (ERD)	29
3.2.6 Struktur Database	30
3.2.7 Perancangan Input dan Output	33
BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	46
4.1 Kebutuhan Sistem	46
4.2 Implementasi Sistem	46
4.2.1 Tampilan Login	47
4.2.2 Tampilan Menu Utama	48
4.2.3 Tampilan Pembuatan Data Atribut.....	49
4.2.4 Tampilan Pembuatan Data Karakteristik	50
4.2.5 Tampilan Detil Karakteristik.....	50
4.2.6 Tampilan Data Responden	51
4.2.7 Tampilan Kuesioner Karakteristik	52
4.2.8 Tampilan Kuesioner Persepsi Harapan	52
4.2.9 Tampilan Analisa GAP	53

	Halaman
4.2.10 Tampilan Validitas	55
4.2.11 Tampilan Reliabilitas	55
4.2.12 Tampilan Laporan Deskriptif.....	56
4.2.13 Tampilan Laporan Perhitungan Servqual.....	57
4.2.14 Tampilan Laporan Prioritas Pelayanan	58
4.2.15 Tampilan Laporan Prioritas Per Dimensi.....	58
4.2.16 Tampilan Laporan Validitas Reliabilitas	59
4.3 Uji Coba Sistem	60
4.3.1 Uji Coba Proses Login	60
4.3.2 Uji Coba Form Data Atribut.....	61
4.3.3 Uji Coba Form Data Karakteristik.....	63
4.3.4 Uji Coba Form Detil Karakteristik	63
4.3.5 Uji Coba Form Data Responden.....	64
4.3.6 Uji Coba Form Persepsi Harapan	65
4.4 Evaluasi Sistem	66
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Tabel Atribut-atribut Sesuai Dimensi Kualitas 20
Tabel 3.2	Tabel Atribut 30
Tabel 3.3	Tabel Responden 31
Tabel 3.4	Tabel Karakteristik 31
Tabel 3.5	Tabel Detil Karakteristik 32
Tabel 3.6	Tabel Hasil Karakteristik 32
Tabel 3.7	Tabel Hasil Survey 33
Tabel 4.1	Tabel Data Login 61
Tabel 4.2	Tabel Test Case Login 61
Tabel 4.3	Tabel Test Case Data Atribut 62
Tabel 4.4	Tabel Test Case Data Karakteristik 63
Tabel 4.5	Tabel Test Case Detil Karakteristik 64
Tabel 4.6	Tabel Test Case Data Responden 65
Tabel 4.7	Tabel Test Case Form Persepsi Harapan 66
Tabel 4.8	Tabel Hasil Perhitungan Servqual Secara Manual 67
Tabel 4.9	Tabel Bantu Perhitungan Koefisien Product Moment Item 1 69
Tabel 4.10	Tabel Validitas Pertanyaan Kuesioner 71
Tabel 4.11	Tabel Total Varians Per Item 72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Servqual Model	12
Gambar 3.1 Gambaran Umum Sistem	22
Gambar 3.2 Sistem Flow Pengukuran Kualitas Layanan.....	23
Gambar 3.3 Bagan Berjenjang Sistem Pengukuran Kualitas Layanan	24
Gambar 3.4 Context Diagram Sistem Pengukuran Kualitas Layanan	25
Gambar 3.5 DFD Level 0 Sistem Pengukuran Kualitas Layanan.....	26
Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses Maintenance Data Master	27
Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses Analisa	28
Gambar 3.8 <i>Conceptual Data Model</i> (CDM).....	29
Gambar 3.9 <i>Physical Data Model</i> (PDM).....	30
Gambar 3.10 Desain Form Login.....	33
Gambar 3.11 Desain Form Menu Utama	34
Gambar 3.12 Desain Form Maintenance Atribut	34
Gambar 3.13 Desain Form Maintenance Karakteristik.....	35
Gambar 3.14 Desain Form Detil Karakteristik	36
Gambar 3.15 Desain Form Maintenance Responden.....	36
Gambar 3.16 Desain Form Kuesioner Karakteristik	37
Gambar 3.17 Desain Form Kuesioner Persepsi Harapan	38
Gambar 3.18 Desain Form Kuesioner Persepsi Harapan	38
Gambar 3.19 Desain Form Validitas	39
Gambar 3.20 Desain Form Reliabilitas	39
Gambar 3.21 Desain Laporan Deskriptif	40

	Halaman
Gambar 3.22 Desain Laporan Servqual	41
Gambar 3.23 Desain Laporan Prioritas Pelayanan.....	42
Gambar 3.24 Desain Laporan Prioritas Per Dimensi	43
Gambar 3.25 Desain Laporan Uji Validitas Reliabilitas.....	44
Gambar 4.1 Tampilan Login	47
Gambar 4.2 Tampilan Login Gagal.....	47
Gambar 4.3 Tampilan Utama	48
Gambar 4.4 Tampilan Data Atribut.....	49
Gambar 4.5 Tampilan Data Karakteristik	50
Gambar 4.6 Tampilan Detil Karakteristik	51
Gambar 4.7 Tampilan Data Responden	51
Gambar 4.8 Tampilan Kuesioner Karakteristik	52
Gambar 4.9 Tampilan Kuesioner Persepsi Harapan	53
Gambar 4.10 Tampilan Analisa GAP.....	54
Gambar 4.11 Tampilan Validitas	55
Gambar 4.12 Tampilan Reliabilitas.....	55
Gambar 4.13 Tampilan Laporan Deskriptif	56
Gambar 4.14 Tampilan Laporan Perhitungan Servqual.....	57
Gambar 4.15 Tampilan Diagram Perhitungan Servqual	57
Gambar 4.16 Tampilan Laporan Prioritas Pelayanan	58
Gambar 4.17 Tampilan Laporan Prioritas Per Dimensi	59
Gambar 4.18 Laporan Validitas Reliabilitas	60
Gambar 4.19 Hasil Uji Coba 2	61

	Halaman
Gambar 4.20 Hasil Uji Coba 3	62
Gambar 4.21 Hasil Uji Coba 6	62
Gambar 4.22 Hasil Uji Coba 7	63
Gambar 4.23 Hasil Uji Coba 9	64
Gambar 4.24 Hasil Uji Coba 11 dan 12	65
Gambar 4.25 Hasil Uji Coba 13 dan 14	66
Gambar 4.26 Hasil Perhitungan Servqual Pada Aplikasi.....	68

STIKOM SURABAYA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan 78
Lampiran 2	Jawaban Kuesioner Persepsi 81
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner Harapan 82
Lampiran 4	Listing Program 83

STIKOM SURABAYA