

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
1.7 Metodologi Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1.	Landasan Teori	9
2.2	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3	Profil Perusahaan.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1	Metode Pengumpulan Data/Penyajian Data.....	34
3.2	Kerangka Instrumen	49
3.3	Tahapan Penelitian	54
3.4	Metode Penelitian.....	55
BAB IV HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI.....		57
4.1	Hasil Pengumpulan Data	57
4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.3	Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kuadran IPA.....	16
Gambar 3.1 <i>Homepage (Slider)</i>	36
Gambar 3.2 <i>Homepage (Information Segment, Personality Test)</i>	37
Gambar 3.3 <i>Homepage (Program Information, Campuses Information)</i>	38
Gambar 3.4 <i>News and Events</i>	39
Gambar 3.5 <i>Contact Us</i>	40
Gambar 3.6 <i>Apply Now</i>	41
Gambar 3.7 <i>About Us</i>	42
Gambar 3.8 <i>Study at UPH</i>	43
Gambar 3.9 <i>Life at UPH Header</i>	44
Gambar 3.10 <i>Life at UPH</i>	45
Gambar 3.11 <i>Admission</i>	47
Gambar 3.12 <i>Admission (Undergraduate)</i>	48
Gambar 3.13 Blok Diagram Alur Penelitian.....	52
Gambar 3.14 Prosedur Penelitian.....	54
Gambar 4.1 r-tabel Rumus Pearson	60
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner	62
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Rumus Pearson	62
Gambar 4.4 Saran & Rekomendasi Kuesioner	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Webqual 4.0 Instrumen Menurut Barnes dan Vidgen.....	13
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Kuesioner Webqual 4.0.....	49
Tabel 4.1 Hasil Data Kuesioner Persepsi	57
Tabel 4.2 Hasil Data Kuesioner Harapan.....	58
Tabel 4.3 Skor Kinerja dan Kepentingan Pengguna	63
Tabel 4.4 Skor Kinerja dan Kepentingan Pengguna per Variabel	64
Tabel 4.5 <i>Gap</i> antara Skor Kinerja dan Kepentingan	65



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Grafik IPA	66
-----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: HASIL RESPON KUESIONER PERSEPSI	A-1
LAMPIRAN B: HASIL RESPON KUESIONER HARAPAN	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PERHITUNGAN <i>GAP</i> ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN	C-1

