

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR PERSAMAAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Tahapan Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	8
2.1. Evaluasi.....	8
2.2. Sistem Informasi Beasiswa Kaltara Unggul (SIBAKUL)	9
2.3. Kualitas Layanan (Service Quality).....	14
2.4. E-GovQual	15
2.5. Importance-Performance Analysis (IPA)	17
2.6. Populasi.....	20
2.7. Sampel	21
2.8. Uji Validitas	22
2.9. Uji Reliabilitas	23
2.10. Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian	28

3.2.	Tahap perencanaan Penelitian.....	29
3.2.1.	Identifikasi Masalah	29
3.2.2.	Studi Literatur.....	31
3.2.3.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.2.4.	Populasi	31
3.2.5.	Sampel	32
3.2.6.	Penentuan Atribut E-GovQual.....	33
3.2.7.	Penyusunan Kuesioner	36
3.3.	Tahap Pengumpulan Data	39
3.3.1.	Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner.....	40
3.4.	Tahap Analisis dan Interpretasi Data	40
3.4.1.	Uji Validitas	40
3.4.2.	Uji Reliabilitas.....	41
3.4.3.	Analisis Deskriptif.....	42
3.4.4.	Analisis IPA dan Rekomendasi.....	43
3.5.	Tahap Akhir Penelitian.....	44
3.5.1.	Penyusunan Kesimpulan dan Saran.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner	46
4.1.1.	Hasil Responden Berdasarkan Jenjang Perguruan Tinggi.....	46
4.1.2.	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Beasiswa.....	47
4.1.3.	Hasil Responden Berdasarkan <i>Kategori Beasiswa</i>	48
4.2.	Analisis Deskriptif Responden	49
4.3.	Hasil Uji Validitas	50
4.4.	Hasil Uji Relibilitas	51
4.5.	Kualitas Layanan berdasarkan Nilai Gap	52
4.6.	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	54
4.7.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	56
4.8.	Rekomendasi Peningkatan Kualiatas Layanan SIBAKUL.....	59
BAB V PENUTUP		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		72