DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTO

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR SIMBOL ..... **xiv**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 10

1.2.1. Rumusan Masalah 10

1.3. Maksud Penelitian 11

1.3.1. Tujuan Penelitian 11

1.4. Kegunaan Penelitian 11

1.4.1. Kegunaan Praktis 12

1.4.2. Kegunaan Akademis 12

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 13

1.5.1. Lokasi 13

1.5.2. Waktu/Jadwal Penelitian 13

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian pustaka 15

2.1.1. Kualitas Software Perwalian Online 16

2.1.1.1. Pengertian Kualitas 16

2.1.1.2. Pengertian Software 17
2.1.1.3. Kualitas Software 18
2.1.1.4. Perwalian 19
2.1.1.5. Perwalian Online 21
2.1.2. Efisiensi 21
2.1.3. Kepuasan Mahasiswa 23
2.1.3.1. Pengukuran Kepuasan Pengguna 25
2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel 26
2.1.4.1. Pengaruh Kualitas Software Perwalian Online Terhadap Efisiensi (X-Y) 26
2.1.4.2. Pengaruh Kualitas Software Perwalian Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa (X-Z) 27
2.1.4.3. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Mahasiswa (Y-Z) 28
2.2. Kerangka Pemikiran 29
2.2.1. Perbedaan Dengan Peneliti Sebelumnya 32
2.3. Hipotesis 33
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1. Objek Penelitian 35
3.1.1. Sejarah Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) 35
3.1.2. Visi dan Misi Universitas Komputer Indonesia 39
3.1.2.1. Visi Universitas Komputer Indonesia 39
3.1.2.2. Misi Universitas Komputer Indonesia 39
3.1.2.3. Tujuan Universitas Komputer Indonesia 39
3.1.3. Struktur Organisasi Universitas Komputer Indonesia 41
3.1.4. Deskripsi Tugas 42
3.2. Metode Penelitian 43
3.2.1. Desain Penelitian 45
3.2.2. Operasional Variabel 48
3.2.2.1. Variabel Kualitas Software Perwalian Online 48
3.2.2.2. Variabel Efisiensi 49

3.2.2.3. Variabel Kepuasan Mahasiswa 50
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 54
3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder) 54
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data
(Penentuan Sampel Minimal) 54
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara,
Kuisioner, Dokumentasi)..... 57
3.2.4.1.Uji Validitas..... 59
3.2.4.2.Uji Reabilitas..... 60
3.2.4.3.Uji MSI..... 62
3.2.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 63
3.2.5.1. Analisis Deskriftif 64
3.2.5.2. Analisis Kuantitatif..... 66
3.2.5.3. Pengujian Hipotesis..... 71
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian..... 75
4.1.1. Karakteristik Responden..... 75
4.1.2. Deskripsi Software..... 78
4.1.2.1. Tampilan Software Perwalian Online 79
4.1.2.2. Flowchart dan DFD Perwalian Online 90
4.1.3. Hasil Analisis Kualitas Software Perwalian Online (X) Berdasarkan Tanggapan Responden..... 93
4.1.4. Hasil Analisis Efisiensi Berdasarkan Tanggapan Responden (Y)..... 99
4.1.5. Hasil Analisis Kepuasan Mahasiswa (Performance) (Z) Berdasarkan Tanggapan Responden..... 104
4.1.6. Hasil Analisis Kepuasan Mahasiswa (Harapan) (Z) Berdasarkan Tanggapan Responden..... 108
4.1.7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Implementasi Software Perwalian Online..... 113
4.2. Analisis Verifikatif..... 114

4.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas 115
4.2.2. Implementasi Kualitas Software Perwalian Online Dampaknya Terhadap Efisiensi & Kepuasan Mahasiswa di UNIKOM Bandung 123
4.3. Hasil Pembahasan 125
4.3.1. Uji Korelasi 125
4.3.2. Koefisien Jalur 127
4.3.2.1. Pengaruh Kualitas Software Perwalian Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa 129
4.3.2.2. Pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIKOM 130
4.3.3. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis 131
4.3.3.1. Pengujian Simultan 131
4.3.3.2. Pengujian Parsial 133
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 139
5.2. Saran 140
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN