

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	3
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	3
1.2.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Tinjauan Studi .....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Metode.....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Instrumen Penelitian.....	26

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Uji Validitas .....	36
4.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Rata – Rata Perhitungan Pada Sub-Domain.....	40
4.4 Perhitungan Pada Domain <i>Service Operation</i> .....	44
4.5 Analisis GAP.....	45
4.6 Deskripsi Hasil Audit.....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1 KESIMPULAN .....	56
5.2 SARAN .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>