

**RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN LAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA KANTOR
AKUNTAN PUBLIK ABDUL AZIZ FIBY ARIZA**

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai
salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1)
untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada

Oleh

Irdella Rahma Zandriwanti

NIM : 2017240051



Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknik

Universitas Darma Persada

Jakarta

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN LAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA KANTOR AKUNTAN
PUBLIK ABDUL AZIZ FIBY ARIZA**

PEMBIMBING LAPANGAN

DOSEN PEMBIMBING

Laporan Skripsi

Abdul Aziz

Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI.

NIDN: 0301067502

KETUA JURUSAN

Sistem Informasi

Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI.

NIDN: 0301067502

LEMBAR PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Irdella Rahma Zandriwanti
NIM : 2017240051
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Layanan
Menggunakan Metode *Servqual* Pada Kantor Akuntan Publik
Abdul Aziz Fiby Ariza

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI. (.....)
Penguji I : Nur Syamsiyah, ST., MTI (.....)
Penguji II : Endang Ayu, ST., MMSi (.....)
Penguji III : Mira Febriana Sesunan, S.Kom., M.Cs (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 05 Februari 2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN LAYANAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK ABDUL AZIZ FIBY ARIZA

Merupakan karya ilmiah yang saya susun dibawah bimbingan Eka Yuni Astuty,
S.Kom., MMSI. tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau Karya Orang Lain,
sebagian atau seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 05 Februari 2021



(Irdella Rahma Zandriwanti)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Irdella Rahma Zandriwanti
NIM : 2017240051
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Layanan Menggunakan Metode *Servqual* Pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Februari 2021
Yang menyatakan

(Irdella Rahma Zandriwanti)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya tugas ini dengan baik. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN LAYANAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK ABDUL AZIZ FIBY ARIZA

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ir. Agus Sun Sugiarto, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Eka Yuni Astuty, S.Kom.,MMSI, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi.
3. Nur Syamsiyah, S.T., M.T.I. selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
4. Endang Ayu S.,S.T.,MMSI. selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
5. Mira Febriana S.,S.Kom., M.Cs., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
6. Eva Novianti,S.Kom,M,MSI. selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
7. Yahya S.T., M.Kom selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.

8. Staff / karyawan / dosen dilingkungan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
9. Abdul Aziz selaku pembimbing lapangan saya di Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza (KAP AAFA).
10. Kedua orang tua tercinta terutama ibu saya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan moral, materil maupun spiritual.
11. Sahabat-sahabat saya Dita, Natasya, Ivanda, Dimas serta seluruh sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala do'a, bantuan dan dukungannya.
12. Rekan-rekan mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak serta mahasiswa/i khususnya di Universitas Darma Persada yang berminat melakukan riset sebagai sinopsis ataupun referensi.

Jakarta, 05 Februari 2021

Irdella Rahma Zandriwanti

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan layanan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik klien di masa sekarang ini. Hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan jasa seperti Akuntan Publik. Saat ini pada Kantor Akuntan Abdul Aziz Fiby Ariza untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perusahaan klien hanya menyampaikan kekurangan atau masalah dalam pelayanan secara lisan. Konsep penilaian tersebut kurang cocok jika digunakan untuk keperluan evaluasi karena tidak mempresentasikan hasil dari pelayanan tersebut. Adanya permasalahan tersebut, diperlukan perencanaan sistem penilaian layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terkomputerisasi secara online, agar dapat melakukan evaluasi tepat dan sesuai. Dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* sebagai metode penelitian untuk penilaian pelayanan. Dengan demikian memudahkan dalam mengetahui kualitas pelayanan dari perusahaan berdasarkan penilaian layanan. Penilaian akan suatu layanan jasa berdasarkan persepsi individu. Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelolakan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka.

Kata kunci: *Layanan, Penilaian, Service Quality (Servqual)*

DAFTAR ISI

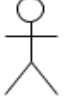
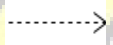
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SIMBOL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Dasar Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Rancang Bangun.....	7
2.1.2 Konsep Dasar Sistem.....	7
2.1.3 Pengertian Sistem	8
2.1.4 Karakteristik Sistem	9
2.1.5 Klasifikasi Sistem	10
2.1.6 Pengertian Penilaian	11
2.1.7 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.8 Metode <i>Service Quality</i>	12

2.1.9 Konsep Dasar <i>Website</i>	16
2.2 Peralatan Pendukung (<i>Tools System</i>).....	17
2.2.1 Basis Data (<i>Database</i>)	18
2.2.2 UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Metode Analisa dan Pengembangan Web	24
3.3.1 Tahap Analisa Kebutuhan Sistem.....	24
3.3.2 Tahap Desain	25
3.3.3 Tahap Kontruksi	25
3.3.4 Tahap Implementasi.....	25
3.3.5 Tahap Uji Coba.....	25
3.3.6 Tahap Perawatan Sistem.....	26
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.4.1 Waktu Penelitian.....	26
3.4.2 Tempat Penelitian	26
3.5 Alat dan Bahan Penelitian	26
3.5.1 Alat Penelitian	26
3.5.2 Bahan Penelitian	27
BAB IV IDENTIFIKASI ORGANISASI	
4.1 Tinjauan Organisasi.....	28
4.1.1 Sejarah Perusahaan	28
4.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi	30
4.2 Perhitungan Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)	35
4.3 Analisa Sistem	38
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Yang Berjalan	38
4.3.2 Skenario Sistem Yang Berjalan	39
4.3.3 <i>Activity Diagram</i> Yang Berjalan	41
4.3.4 Spesifikasi Dokumen Keluaran	42
4.3.5 Identifikasi Kebutuhan Sistem.....	43
4.4 Perancangan Sistem.....	44

4.4.1	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan	44
4.4.2	Skenario Sistem Usulan	48
4.4.3	<i>Activity Diagram</i> Usulan	68
4.4.4	Rancangan Dokumen Masukan	92
4.4.5	Rancangan Dokumen Keluaran	92
4.4.6	Rancangan Basis Data	93
4.5	Implementasi Sistem.....	109
4.5.1	Rancangan Tampilan Hak Akses <i>Admin</i>	109
4.5.2	Rancangan Tampilan Hak Akses Klien.....	131
4.5.3	Rancangan Tampilan Hak Akses Rekan.....	135
4.5.4	Rancangan Tampilan Hak Akses Pimpinan	144
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Tampilan Aplikasi	150
5.2	Uji Coba Aplikasi	164
5.2.1	Uji Coba Struktural.....	164
5.2.2	Uji Coba Fungsional.....	165
5.2.3	Uji Coba Validasi	166
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	168
6.2	Saran	168
DAFTAR PUSTAKA.....		169
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		170
LEMBAR KONSULTASI.....		171
LAMPIRAN.....		173

DAFTAR SIMBOL

a. Simbol *Use Case Diagram*

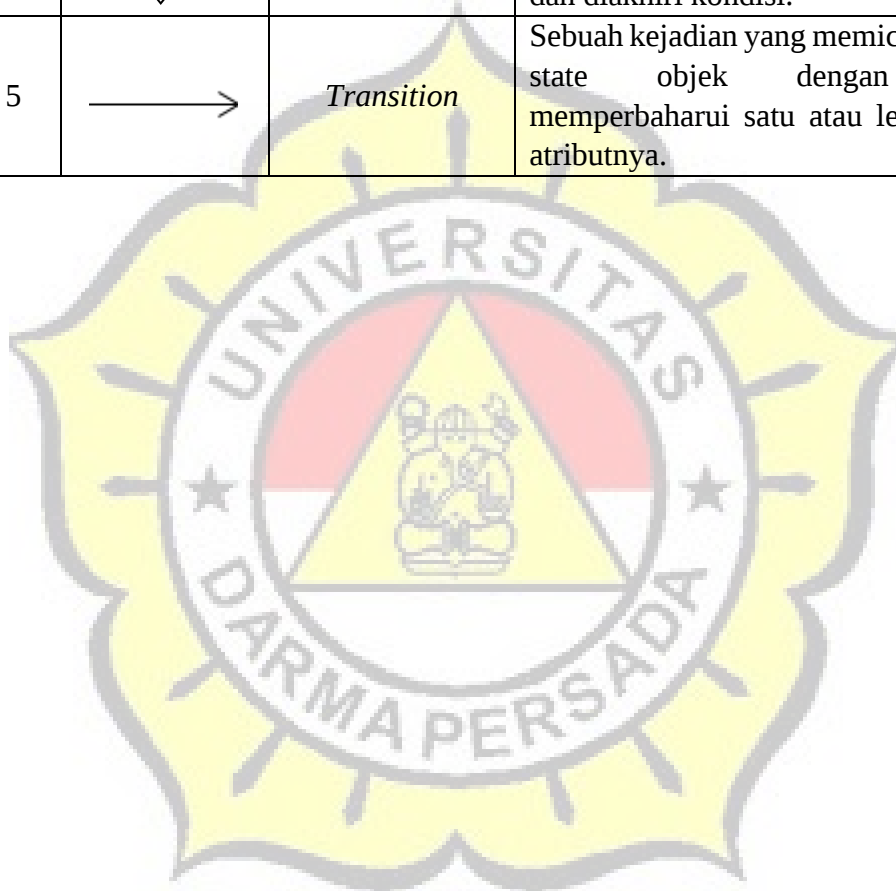
NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Actor</i>	<i>Actor</i> adalah pengguna sistem. <i>Actor</i> tidak terbatas hanya manusia saja, jika sebuah sistem berkomunikasi dengan aplikasi lain dan membutuhkan <i>input</i> atau memberikan <i>output</i> , maka aplikasi tersebut juga bisa dianggap sebagai <i>actor</i> .
2		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri (<i>independent</i>).
3		<i>Association</i>	Asosiasi digunakan untuk menghubungkan <i>actor</i> dengan <i>use case</i> . Asosiasi digambarkan dengan sebuah garis yang menghubungkan antara <i>Actor</i> dengan <i>Use Case</i> .
4		<i>System Boundary</i>	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
5		<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu <i>actor</i> .
6	<<include>>	<i>Include</i>	Melakukan yang harus terpenuhi agar sebuah <i>event</i> dapat terjadi, dimana pada kondisi ini sebuah <i>use case</i> adalah bagian dari <i>use case</i> lainnya.

7	<<extend>>	<i>Extend</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> target memperluas perilaku dari <i>use case</i> sumber pada suatu titik yang diberikan.
---	------------	---------------	---



b. Simbol Activity Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Action</i>	State dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi.
2		<i>Initial Node</i>	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.
3		<i>Activity Final Node</i>	Bagaimana objek diakhiri.
4		<i>Decission</i>	Pilihan untuk mengambil keputusan dan diakhiri kondisi.
5		<i>Transition</i>	Sebuah kejadian yang memicu sebuah state objek dengan cara memperbaharui satu atau lebih nilai atributnya.



DAFTAR GAMBAR

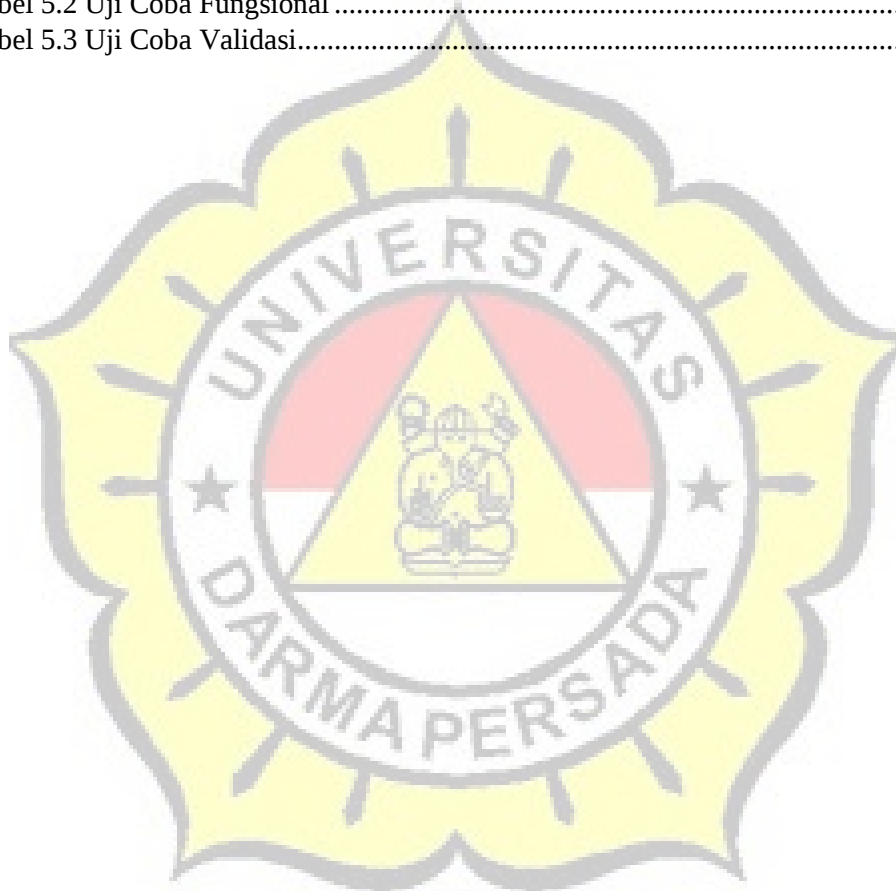
Gambar 2.1 Contoh <i>Use Case Diagram</i>	19
Gambar 2.2 Contoh Skenario.....	20
Gambar 2.3 Contoh <i>Activity Diagram</i>	20
 Gambar 3.1 Alur Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.2 Metode Penelitian.....	24
 Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.....	30
Gambar 4.2 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan.....	38
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram</i> Membuat Penilaian	41
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram</i> Laporan.....	42
Gambar 4.5 <i>Use Case Diagram</i> Hak Akses Admin.....	44
Gambar 4.6 <i>Use Case Diagram</i> Hak Akses Klien.....	45
Gambar 4.7 <i>Use Case Diagram</i> Hak Akses Rekan.....	46
Gambar 4.8 <i>Use Case Diagram</i> Hak Akses Pimpinan	47
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Home Admin	68
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Login Hak Akses Admin	69
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Manajemen <i>User</i>	70
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram</i> Manajemen Klien	71
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram</i> Manajemen Dimensi.....	72
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram</i> Manajemen Kriteria.....	73
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram</i> Perhitungan.....	74
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram</i> Laporan.....	75
Gambar 4.17 <i>Activity Diagram</i> Logout.....	76
Gambar 4.18 <i>Activity Diagram</i> Home Klien.....	77
Gambar 4.19 <i>Activity Diagram</i> Login Hak Akses Klien.....	78
Gambar 4.20 <i>Activity Diagram</i> Kuesioner.....	79
Gambar 4.21 <i>Activity Diagram</i> Logout.....	80
Gambar 4.22 <i>Activity Diagram</i> Home Rekan	81
Gambar 4.23 <i>Activity Diagram</i> Login Hak Akses Rekan	82
Gambar 4.24 <i>Activity Diagram</i> Data Klien.....	83
Gambar 4.25 <i>Activity Diagram</i> Perhitungan.....	84
Gambar 4.26 <i>Activity Diagram</i> Laporan.....	85
Gambar 4.27 <i>Activity Diagram</i> Logout.....	86
Gambar 4.28 <i>Activity Diagram</i> Home Pimpinan	87
Gambar 4.29 <i>Activity Diagram</i> Login Hak Akses Pimpinan	88
Gambar 4.30 <i>Activity Diagram</i> Perhitungan.....	89
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram</i> Laporan.....	90
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram</i> Logout.....	91
Gambar 4.33 ERP (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	93
Gambar 4.34 Tampilan Menu Utama	109
Gambar 4.35 Tampilan Menu Legalitas	111
Gambar 4.36 Tampilan Menu Layanan	112
Gambar 4.37 Tampilan Menu Hubungi Kami	114
Gambar 4.38 Tampilan Menu <i>Login</i>	116
Gambar 4.39 Tampilan Menu Utama Admin	118

Gambar 4.40 Tampilan Menu Manajemen <i>User</i>	120
Gambar 4.41 Tampilan Menu Manajemen Klien	121
Gambar 4.42 Tampilan Menu Manajemen Dimensi.....	123
Gambar 4.43 Tampilan Menu Manajemen Kriteria.....	125
Gambar 4.44 Tampilan Menu Perhitungan.....	126
Gambar 4.45 Tampilan Menu Laporan.....	129
Gambar 4.46 Tampilan Menu Utama Klien.....	131
Gambar 4.47 Tampilan Menu Kuesioner.....	133
Gambar 4.48 Tampilan Menu Utama Rekan	135
Gambar 4.49 Tampilan Menu Data Klien.....	136
Gambar 4.50 Tampilan Menu Perhitungan.....	139
Gambar 4.51 Tampilan Menu Laporan.....	141
Gambar 4.52 Tampilan Menu Utama Pimpinan	144
Gambar 4.53 Tampilan Menu Perhitungan.....	145
Gambar 4.54 Tampilan Menu Laporan.....	148
 Gambar 5.1 Tampilan Menu Utama Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza.....	 150
Gambar 5.2 Tampilan Menu Legalitas	151
Gambar 5.3 Tampilan Menu Layanan	152
Gambar 5.4 Tampilan Menu Hubungi Kami	153
Gambar 5.5 Tampilan Menu <i>Login</i>	154
Gambar 5.6 Tampilan Menu Utama Admin	154
Gambar 5.7 Tampilan Menu Manajemen <i>User</i>	155
Gambar 5.8 Tampilan Menu Manajemen Klien	155
Gambar 5.9 Tampilan Menu Manajemen Dimensi.....	156
Gambar 5.10 Tampilan Menu Manajemen Kriteria.....	156
Gambar 5.11 Tampilan Menu Perhitungan.....	157
Gambar 5.12 Tampilan Menu Laporan.....	157
Gambar 5.13 Tampilan Menu Utama Klien.....	158
Gambar 5.14 Tampilan Menu Kuesioner.....	159
Gambar 5.15 Tampilan Halaman <i>Feedback</i>	159
Gambar 5.16 Tampilan Menu Utama Rekan	160
Gambar 5.17 Tampilan Menu Data Klien.....	160
Gambar 5.18 Tampilan Menu Perhitungan.....	161
Gambar 5.19 Tampilan Menu Laporan.....	161
Gambar 5.20 Tampilan Menu Utama Pimpinan	162
Gambar 5.21 Tampilan Menu Perhitungan.....	162
Gambar 5.22 Tampilan Menu Laporan.....	163

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi <i>Servqual</i>	13
Tabel 2.2 Hubungan 5 Dimensi <i>Servqual</i>	15
Tabel 4.1 Perhitungan Metode <i>Servqual</i> Tahap 1.....	35
Tabel 4.2 Perhitungan Metode <i>Servqual</i> Tahap 2.....	36
Tabel 4.3 Perhitungan Metode <i>Servqual</i> Tahap 3.....	37
Tabel 4.4 Skenario <i>Use Case</i> Membuat Penilaian.....	39
Tabel 4.5 Skenario <i>Use Case</i> Laporan.....	40
Tabel 4.6 Skenario <i>Use Case Login</i> Hak Akses Admin	48
Tabel 4.7 Skenario <i>Use Case</i> Manajemen <i>User</i>	49
Tabel 4.8 Skenario <i>Use Case</i> Manajemen Klien	50
Tabel 4.9 Skenario <i>Use Case</i> Manajemen Dimensi.....	51
Tabel 4.10 Skenario <i>Use Case</i> Manajemen Kriteria.....	52
Tabel 4.11 Skenario <i>Use Case</i> Perhitungan.....	53
Tabel 4.12 Skenario <i>Use Case</i> Laporan.....	54
Tabel 4.13 Skenario <i>Use Case Logout</i>	55
Tabel 4.14 Skenario <i>Use Case Login</i> Hak Akses Klien.....	56
Tabel 4.15 Skenario <i>Use Case</i> Kuesioner.....	57
Tabel 4.16 Skenario <i>Use Case Logout</i>	58
Tabel 4.17 Skenario <i>Use Case Login</i> Hak Akses Rekan	59
Tabel 4.18 Skenario <i>Use Case</i> Data Klien.....	60
Tabel 4.19 Skenario <i>Use Case</i> Perhitungan.....	61
Tabel 4.20 Skenario <i>Use Case</i> Laporan.....	62
Tabel 4.21 Skenario <i>Use Case Logout</i>	63
Tabel 4.22 Skenario <i>Use Case Login</i> Hak Akses Pimpinan.....	64
Tabel 4.23 Skenario <i>Use Case</i> Perhitungan.....	65
Tabel 4.24 Skenario <i>Use Case</i> Laporan.....	66
Tabel 4.25 Skenario <i>Use Case Logout</i>	67
Tabel 4.26 dimensi.....	94
Tabel 4.27 dimensi_harapan	94
Tabel 4.28 dimensi_harapan_rekan	95
Tabel 4.29 dimensi_harapan_rekan_layanan	95
Tabel 4.30 dimensi_kenyataan.....	96
Tabel 4.31 dimensi_kenyataan_rekan.....	96
Tabel 4.32 dimensi_kenyataan_rekan_layanan	97
Tabel 4.33 dimensi_rekan.....	97
Tabel 4.34 dimensi_rekan_layanan.....	98
Tabel 4.35 kontrak_kerja	98
Tabel 4.36 kriteria	99
Tabel 4.37 kriteria_harapan	99
Tabel 4.38 kriteria_harapan_rekan	100
Tabel 4.39 kriteria_harapan_rekan_layanan.....	100
Tabel 4.40 kriteria_kenyataan.....	101
Tabel 4.41 kriteria_kenyataan_rekan.....	101
Tabel 4.42 kriteria_kenyataan_rekan_layanan	102
Tabel 4.43 kriteria_rekan	102

Tabel 4.44 kriteria_rekan_layanan.....	103
Tabel 4.45 layanan.....	103
Tabel 4.46 tanswer.....	103
Tabel 4.47 tanswer2.....	104
Tabel 4.48 tcompany.....	105
Tabel 4.49 tcompany_layanan.....	106
Tabel 4.50 tdescription.....	106
Tabel 4.51 tgroup.....	107
Tabel 4.52 trekan.....	107
Tabel 4.53 tuser.....	107
 Tabel 5.1 Uji Coba Struktural.....	 164
Tabel 5.2 Uji Coba Fungsional.....	165
Tabel 5.3 Uji Coba Validasi.....	167



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan.....	173
Lampiran 1 Sekaligus Surat Perikatan	174
Lampiran 2 Lembar Wawancara	176

