



Line melalui Internet) sangatlah berguna bagi mahasiswa untuk meningkatkan sistem perkuliahan yang ada.

Kata Kunci :

Gap, Terobosan, Kepuasan mahasiswa, Metode uji t – berpasangan, Paket SPSS versi 10.0

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nyalah skripsi ini yang berjudul **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara terhadap Penggisian Krs secara On - Line melalui Internet** dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan sarjana tingkat Strata I pada Universitas Bina Nusantara. Melalui penyusunan skripsi ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

Dalam kesempatan ini pula, kami selaku penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dan membantu skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Ir. Th. Widia S., MM, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan wadah dan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi dan lebih baik.
2. Bapak Siswono, S.Kom, MIM., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Ibu Henny Hendarti, S.Kom., MM., selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi.
4. Bapak Edi Abdurachman, Ir, M.S, M.Sc, Dr., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Margaretha Endang, Dra, MM., yang telah meluangkan waktu dan pemikiran dalam membimbing penulis menyusun proposal skripsi.

6. Bapak Sihono Dwi Waluyo, Ir., yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan pengarahan bagi penulis dalam statistik.
7. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Bina Nusantara yang telah membantu penulis selama masa kuliah.
8. Mahasiswa Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan data – data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi
9. Segenap keluarga dan teman – teman yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada kami dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami selaku penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2001

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Hardcover	iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji	iv
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Ruang Lingkup Penelitian	2
1.3	Perumusan Masalah	3
1.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.5	Hipotesis	4
1.6	Metode Penelitian	5
1.7	Sistematika Penulisan	5

## **BAB 2 LANDASAN TEORI**

2.1	Konsep Transaksi On – Line	7
2.2	Teori Kepuasan	10
2.3	Internet dan Websites	17
2.4	Statistik	18
2.4.1	Teori Pengumpulan Data	19
2.4.2	Penyusunan Kuesioner	19
2.4.3	Hipotesis	21
2.4.4	Metode Uji T – Berpasangan	23

## **BAB 3 ANALISIS OBJEK PENELITIAN**

3.1	Sejarah dan Struktur Organisasi Universitas Bina Nusantara	26
3.2	Semboyan, Visi dan Misi Universitas Bina Nusantara	30
3.3	Sistem Administrasi Kemahasiswaan	31
3.4	KRS	32
3.5	Metode Pengumpulan Data	39
3.5.1	Penentuan Variabel Penelitian	40
3.5.2	Penyebaran Kuesioner	41
3.6	Hipotesis Rinci	41
3.7	Metode Analisis	42

## **BAB 4 PENGOLAHAN DATA**

4.1	Penyiapan Pengolahan Data	45
-----	---------------------------	----

4.2	Demografi Responden	46
4.3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggisian Krs secara On – Line melalui Internet secara Umum berdasarkan persentase	48
4.4	Pengujian T-Berpasangan	48
4.4.1	Pengujian Hipotesis terhadap Kepuasan Mahasiswa	50
4.4.2	Pembahasan	63
4.4.3	Saran Mahasiswa terhadap Penggisian Krs secara On – Line melalui Internet	67

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	71
-----------------------	----

<b>RIWAYAT HIDUP</b>	72
----------------------	----

<b>LAMPIRAN</b>	
-----------------	--

<b>FOTOCOPY SURAT SURVEI</b>	
------------------------------	--

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Alat – alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan	15
Tabel 2.2	Tabel Keputusan	23
Tabel 3.1	Tabel Jurusan & Fakultas dan Program Studi di Universitas Bina Nusantara	27
Tabel 3.2	Sebaran Responden	42
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jurusan Mahasiswa	46
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi berdasarkan Angkatan Mahasiswa	47
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa	48
Tabel 4.4	Hasil Uji T-Berpasangan untuk menguji Hubungan antara Faktor Kepuasan dengan Faktor Lain	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa	14
Gambar 2.2	Grafik Pengambilan Keputusan	25
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Universitas Bina Nusantara	29
Gambar 3.2	Internet Explorer's Address	33
Gambar 3.3	Halaman Login	33
Gambar 3.4	Login Error	34
Gambar 3.5	Pemilihan Mata Kuliah	35
Gambar 3.6	Pemilihan Kelas	37
Gambar 3.7	Konfirmasi Pilihan	38
Gambar 3.8	Kode Booking	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	L1
Lampiran Data Hasil Survei	L6
Lampiran Uji T – Berpasangan	L10
Lampiran Tabel t	L18