

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>I-1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-5
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5 Batasan Masalah.....	I-6
<b>BAB II .....</b>	<b>II-1</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Landasan Teori .....	II-1
2.1.1 Kualitas Layanan .....	II-1
2.1.2 Website .....	II-1
2.1.3 SIPENTAS.....	II-2
2.1.4 WEBQUAL 4.0 Modifikasi.....	II-6

2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	II-8
2.1.6 Populasi dan Sampel.....	II-12
2.1.7 <i>State of The Art</i> (SOTA) Penelitian.....	II-13
2.1.8 Matriks Penelitian.....	II-19
<b>BAB III.....</b>	<b>III-1</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Tahapan Penelitian.....	III-1
<b>BAB IV.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Identifikasi Masalah.....	IV-1
4.2 Studi Literatur.....	IV-1
4.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner.....	IV-1
4.4 Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner.....	IV-2
4.5 Demografi Responden.....	IV-2
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perizinan yang diajukan.....	IV-3
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Pengajuan Perizinan..	IV-4
4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang Digunakan untuk Akses SIPENTAS.....	IV-4
4.6 Analisis Data.....	IV-5
4.6.1 Melakukan Proses <i>Scoring</i> .....	IV-19
4.6.2 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	IV-21
4.6.3 Analisis Kesenjangan ( <i>GAP</i> ).....	IV-23
4.6.4 Analisis Kuadran.....	IV-24
4.6.5 Hasil Perbandingan Metode Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya ...	IV-28

4.6.6 Hasil dan Rekomendasi Perbaikan .....	IV-29
<b>BAB V .....</b>	<b>V-1</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori dan Jenis Izin SIPENTAS .....	II-2
Tabel 2.2 SOTA .....	II-13
Tabel 2.3 Matriks Penelitian .....	II-19
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian .....	III-2
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i> ( <i>Performance</i> ) .....	IV-6
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> ( <i>Performance</i> ) .....	IV-8
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i> ( <i>Performance</i> ) .....	IV-9
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Interface Quality</i> ( <i>Performance</i> ) .....	IV-11
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i> ( <i>Importance</i> ) .....	IV-13
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> ( <i>Importance</i> ) .....	IV-14
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i> ( <i>Importance</i> ) .....	IV-16
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Interface Quality</i> ( <i>Importance</i> ) .....	IV-17
Tabel 4. 9 <i>Scoring</i> pada Data <i>Performance</i> .....	IV-19
Tabel 4. 10 <i>Scoring</i> pada Data <i>Importance</i> .....	IV-20
Tabel 4. 11 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	IV-22
Tabel 4. 12 Analisis Kesenjangan.....	IV-23
Tabel 4. 13 Rekomendasi Perbaikan Kuadran .....	IV-29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Antarmuka .....	II-2
Gambar 2. 2 Alur SIPENTAS .....	II-5
Gambar 2. 3 Kuadran IPA (Alifah, Prahutama and Rusgiyono, 2020) .....	II-8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	III-1
Gambar 3. 2 Flowchart Analisis Data IPA .....	III-5
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-2
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perizinan .....	IV-3
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perizinan .....	IV-4
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang digunakan.....	IV-5
Gambar 4. 5 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Usability (Performance)</i> .....	IV-7
Gambar 4. 6 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Information Quality (Performance)</i> .....	IV-9
Gambar 4. 7 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Interaction Quality (Performance)</i> IV-10	
Gambar 4. 8 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Interface Quality (Performance)</i>	IV-12
Gambar 4. 9 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Usability Quality (Importance)</i> ..	IV-14
Gambar 4. 10 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Information Quality (Importance)</i> .....	IV-15
Gambar 4. 11 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Interaction Quality (Importance)</i> .....	IV-17
Gambar 4. 12 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Interface Quality (Importance)</i>	IV-18
Gambar 4. 13 Kuadran IPA .....	IV-25