

ABSTRAKSI

Priskanta Br Tarigan.12107199

APLIKASI KUESIONER ONLINE TENTANG PERSEPSI PRAKTIKAN TERHADAP LAYANAN iLAB UNIVERSITAS GUNADARMA

PI. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2010

Kata Kunci : Kuesioner Online, Persepsi Praktikan, Layanan, iLab Universitas Gunadarma

(xvi + 148 + Lampiran)

iLab(*Integrated Laboratory*) merupakan sebuah laboratorium terintegrasi yang didukung dengan jaringan yang baik. Persepsi merupakan proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan setiap individu. Berkaitan dengan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi praktikan-praktikan terhadap layanan iLab Universitas Gunadarma yang sudah mereka terima.

Oleh karena itu, penulis mencoba melakukan analisis dengan menggunakan 5 dimensi menurut Philip Kohler, yaitu dimensi berwujud, keandalan, keresponsifan, keyakinan, dan empati. Metode yang dipergunakan untuk melakukan analisis tersebut adalah metode kuesioner dalam bentuk aplikasi kuesioner online. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis mengambil 100 responden sebagai sampelnya.

Berdasarkan hasil dari analisis tersebut, persepsi praktikan terhadap layanan iLab Universitas Gunadarma sudah merasa puas hanya pada kategori dimensi berwujud. Untuk keempat kategori lainnya, para praktikan masih merasa cukup puas. Hal ini dilihat dari nilai persentase yang diperoleh masing-masing dimensi secara keseluruhan.

Pembuatan aplikasi kuesioner online ini diharapkan dapat dipergunakan untuk dapat mengetahui perkembangan dari persepsi praktikan terhadap layanan iLab Universitas Gunadarma. Dengan demikian, data tersebut dapat dipergunakan pihak iLab Universitas Gunadarma untuk mengevaluasi terhadap kinerjanya.

Daftar pustaka (2004 – 2010)