

**PEMBUATAN BUSINESS CASE PADA INVESTASI IT DI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MENGUNAKAN FRAMEWORK VAL-IT 2.0
(Studi Kasus: Sistem Presensi Kuliah Berbasis Fingerprint)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Nugraha Nazarudin Soleh
NRP : 12.304.0209



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berta acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Nugraha Nazarudin Soleh
Nrp : 12.304.0209

Dengan judul :

**“PEMBUATAN BUSINESS CASE PADA INVESTASI IT DI FAKULTAS
TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG MENGGUNAKAN
FRAMEWORK VAL-IT 2.0
(Studi Kasus: Sistem Presensi Kuliah Berbasis Fingerprint)”**

Bandung, 24 Juli 2017

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T.,MT.)

(Handoko Supeno, S.T.,MT.)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

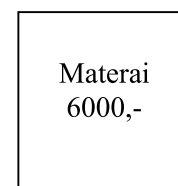
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya

Bandung, 24 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,



(Nugraha Nazarudin Soleh)

NRP. 12.304.0209

ABSTRAK

Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung menerapkan beberapa investasi teknologi informasi untuk menunjang setiap kegiatannya, untuk itu FT-Unpas (Fakultas Teknik Universitas Pasundan) melakukan investasi IT yaitu salah satunya adalah Sistem Presensi Berbasis *Fingerprint*. Tetapi apakah investasi teknologi informasi yang dilakukan sudah tepat dan dapat memberikan manfaat, baik itu manfaat secara *tangible* maupun *itangible* juga kontribusi pada tujuan strategis dari visi misi FT-Unpas. Untuk itu dilakukan sebuah pembuatan *Business Case* dengan menggunakan kajian dari *Framework Val-IT 2.0* yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara jelas kepada FT-Unpas bahwa investasi yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang diharapkan, yaitu baik secara *tangible* maupun *itangible*. Untuk melakukan perhitungan *itangible* digunakan metode *servqual* sebagai salah satu rujukan untuk menghitung *itangible* nya.

Ketika manfaat secara finansial/*tangible* tidak memberikan hasil yang jelas, maka pembuatan keputusan dapat didasari pada penyesuaian strategi. Keuntungan non-finansial/*itangible* serta model analisis bisa menjadi pilihan sebagai dasar untuk mengembangkan investasi IT yang dapat memberikan manfaat pada FT-Unpas.

Kata Kunci: *Business Case, Framework Val-IT 2.0, Investasi IT, Servqual, Tangible & Itangible.*

ABSTRACT

Faculty of Engineering Pasundan University Bandung apply some information technology investment to support every activity, for that FT-Unpas (Faculty of Engineering Pasundan University) doing an investment of IT one of them is Presence System Based Fingerprint. But whether the information technology investment is done is right and can provide benefits, both tangible and intangible benefits also contribute to the strategic objectives of the vision and mission from FT-Unpas. For that, a Business Case is created by using a study of the Val-IT 2.0 Framework that is expected to give an orientation to FT-Unpas that the investments made can provide the expected benefits intangible. To do intangible calculation method used servqual as one of reference to calculate its intangible.

When the benefits are financially / tangible does not give clear results, then decision-making can be based on strategy adjustment. Non-financial / intangible profits and analytical models can be an option as a basis for developing IT investments that can benefit FT-Unpas.

Keywords: Business Case, Val-IT 2.0 Framework, IT Investment, Servqual, Tangible & Intangible.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt., yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Solawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad saw., kepada para keluarganya, sahabat-sahabatnya, serta kepada kita semua selaku umatnya sampai akhir zaman.

Atas izin Allah swt., penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pembuatan Business Case Pada Investasi IT Di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung Menggunakan Framework VAL-IT 2.0 (Studi Kasus: Sistem Presensi Kuliah Berbasis Fingerprint)”

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan minimnya pengalaman dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis sebagai mahasiswa. Namun penulis berusaha secara maksimal untuk menyajikan laporan ini dengan sebaik mungkin yang dapat dilakukan oleh penulis, dan semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak lain yang membutuhkan.

Penulis sangat berkenan untuk menerima kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun kearah perbaikan yang lebih baik sehingga dapat membantu dalam memperbaiki dan menyempurnakan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dengan segala kerendahan hati semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Bandung, 24 Juli 2017

Penyusun

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt., solawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad saw. *Alhamdulillah*, tugas akhir ini dapat terselesaikan. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak luput dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, dan dukungan dari semua pihak yang terkait dengan penulis tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan banggakan Ibu Nunung Rohayati dan Bapa Ayep Sulaeman yang selalu memberikan doa serta motivasinya terus tanpa henti;
2. Saudara-saudara kandung yang sangat penulis sayangi Kaka Pertama Nela Ginafienti beserta suami dan anak-anaknya, Kaka Kedua Regina Fauziah beserta suaminya, serta sang adik Syafiq Muhammad Fakhir;
3. Ibu Dr. Ayi Purbasari, ST.,MT. Ketua Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung;
4. Ibu Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T.,MT. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan ketulusan, motivasi dan keikhlasan dalam membimbing penulis;
5. Bapak Handoko Supeno, S.T.,MT. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan arahan kepada penulis dalam membimbing menyusun tugas akhir ini;
6. Seluruh Dosen Teknik Informatika yang telah mendidik penulis selama kuliah;
7. Seluruh staf administrasi, keuangan dan perpustakaan Fakultas Teknik khususnya Teknik Informatika yang telah banyak memberikan bantuan-bantuan dan kemudahan administrasi;
8. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Informatika 2012, kepada kaka angkatan dan adik angkatan juga tidak lupa saya ucapkan terimakasih atas segala bantuan selama saya melaksanakan kuliah di FT-Unpas ini;
9. Sahabat terbaik yang selalu memberikan motivasi dalam pengerjaan tugas akhir ini, terimakasih atas bantuannya Bella Handayani, S.Pd. Deden Much Darmadi S.Pd. Tifan Muhammad Amirulloh, S.Pd. dan Roni, S.Pd.;
10. Sahabat-sahabat terbaik Rizky Ashari, Moch Fakhri H, Usni Y Nugraha, Kurnia Ijtihadi, Indra Ridwannilah, Ujang Sodikin, Boni, Reza M Akbar, Ali Sahid, Alfin Akbar, Ipang, Rajil, Danus Ceria, HMTIF periode 2015-2016, HMBN dan seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR ISTILAH	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1. 1. Latar Belakang	1-1
1. 2. Identifikasi Masalah	1-2
1. 3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1. 4. Lingkup Tugas Akhir	1-2
1. 5. Metodologi Tugas Akhir	1-3
1. 6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1. Business Case	2-1
2.2. Investasi Teknologi Informasi	2-2
2.2.1 Manfaat Investasi Teknologi Informasi	2-2
2.3. Framework Val IT 2.0	2-3
2.3.1. Manfaat Implementasi Framework Val IT 2.0	2-4
2.3.2. Istilah Penting Dalam Framework Val IT 2.0 (Key Term)	2-4
2.3.3. Panduan Manajemen Framework Val IT 2.0	2-4
2.3.4. Domain dan Proses Framework Val IT 2.0	2-5
2.3.5. Fokus Domain Yang Digunakan	2-8
2.4. Business Case Dan Val IT 2.0	2-8
2.4.1. Struktur Business Case	2-8
2.4.2. Komponen Business Case	2-9
2.4.3. Langkah-Langkah Pembangunan Business Case	2-9
2.5. Teknik Pengumpulan Data	2-13
2.5.1. Kuesioner Metode Servqual	2-13
2.5.2. Populasi	2-16
2.5.3. Sample	2-17

2.5.4. Interview (Wawancara).....	2-17
2.6. Penelitian Terdahulu	2-18
BAB 3 SKEMA ANALISIS	3-1
3.1. Rancangan Penelitian	3-1
3.2. Analisis.....	3-3
3.2.1. Rencana Analisis	3-3
3.2.2. Analisis Masalah	3-5
3.2.3. Analisis Solusi.....	3-6
3.2.4. Analisis Penggunaan Konsep	3-6
3.3. Tempat dan Objek Penelitian	3-8
3.3.1. Tempat Penelitian.....	3-8
3.3.2. Objek Penelitian	3-8
3.3.3. Gambaran Umum Tempat Penelitian	3-8
3.4. Investasi Fingerprint.....	3-11
BAB 4 PEMBUATAN BUSINESS CASE.....	4-1
4.1. Hasil Analisis	4-1
4.1.1. Analisis Keselarasan	4-1
4.1.2. Analisis manfaat finansial	4-2
4.1.3. Analisis manfaat non-finansial.....	4-2
4.1.4. Analisis risiko.....	4-21
4.1.5. Mengoptimasi risiko dan pengembalian dari investasi teknologi informasi	4-21
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1. Kesimpulan	5-1
5.2. Saran.....	5-1
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR ISTILAH

No	Nama Istilah	Deskripsi
1	Benefit	Manfaat, manfaat yang dihasilkan atau diperoleh dai sesuatu
2	Business Case	Dokumen yang berisi hasil dari analisis suatu organisasi, kelayakan biaya, dan risiko dari suatu investasi
3	Fingerprint	(Mesin fingerprint) adalah mesin untuk memberikan data otomatis yang cepat seperti presensi staff, akses pintu atau ruangan dengan menggunakan sidik jari.
4	FT-Unpas	Fakultas Teknik Universitas Pasundan
5	Servqual	Service Quality: Metode Kuesiner yang digunakan dalam tugas akhir ini
6	SPSS	Alat bantu dalam menghitung/mengukur sebuah kuesioner
7	Val IT	Framework Standar untuk organisasi dalam memilih dan mengatur keterhubungan IT dengan investasi bisnis
8	Visi	Gambaran dan tujuan suatu lembaga atau perusahaan di masa depan

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Panduan Manajemen Framework Val IT 2.0 [ITG08].....	2-4
Tabel 2-2 Proses-Proses Pada Domain Value Governance [ITG08].....	2-5
Tabel 2-3 Proses-Proses Pada Domain Portofolio Management [ITG08]	2-6
Tabel 2-4 Proses-Proses Pada Domain Investment Management [ITG08].....	2-7
Tabel 2-5 Matrik Keputusan Optimasi Risiko dan Pengembalian [ITG06].....	2-12
Tabel 3-1 Kerangka Tugas Akhir.....	3-1
Tabel 3-2 Langkah Analisis	3-4
Tabel 3-3 Analisis Solusi	3-6
Tabel 3-4 Contoh tabel Keselarasan dengan objek strategis.....	3-7
Tabel 3-5 Contoh Tabel Keselarasan dengan objek strategis (lanjutan)	3-7
Tabel 3-6 Contoh Tabel Manfaat Finansial.....	3-7
Tabel 3-7 Contoh Tabel Manfaat non-finansial	3-7
Tabel 3-8 Contoh Tabel Analisis risiko	3-7
Tabel 3-9 Contoh Tabel Matrik keputusan optimasi risiko dan pengembalian.....	3-8
Tabel 4-1 Hasil Analisis Keselarasan Sasaran Strategi.....	4-1
Tabel 4-2 Hasil Analisis Keselarasan Visi Dan Tujuan	4-1
Tabel 4-3 Variabel yang digunakan	4-2
Tabel 4-4 Jumlah Kuesioner	4-2
Tabel 4-5 Nilai-nilai r.....	4-3
Tabel 4-6 Hasil Uji Validitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Importance Weights (Bagian I).....	4-4
Tabel 4-7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian 1 Dari SPSS.....	4-4
Tabel 4-8 Hasil Uji Validitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Persepsi	4-5
Tabel 4-9 Hasil Uji Validitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Harapan	4-6
Tabel 4-10 Hasil Uji Realibilitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Importance Weights (Bagian I) ..	4-6
Tabel 4-11 Hasil Uji Realibilitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Persepsi	4-7
Tabel 4-12 Hasil Uji Realibilitas Dengan SPSS Untuk Pernyataan Harapan	4-7
Tabel 4-13 Hasil Uji Realibilitas.....	4-8
Tabel 4-14 Important Weights	4-8
Tabel 4-15 Konversi Perhitungan Importance Weights	4-8
Tabel 4-16 Hasil Kuesioner Servqual Variabel Tangible	4-9
Tabel 4-17 Hasil Kuesioner Servqual Variabel Reliability.....	4-10
Tabel 4-18 Hasil Kuesioner Servqual Variabel Responsiveness.....	4-11
Tabel 4-19 Hasil Kuesioner Servqual Variabel Assurance	4-12
Tabel 4-20 Hasil Kuesioner Servqual Variabel Emphaty	4-13
Tabel 4-21 Manfaat Non-Finansial	4-20
Tabel 4-22 Analisis Risiko.....	4-21

Tabel 4-23 Matrik keputusan optimasi risiko dan pengembalian	4-21
Tabel C-1 Hasil SPSS Untuk Corelation Importance Weights.....	C-11
Tabel E-1 Tingkat Kehadiran Dosen TI 2010-2012.....	E-1
Tabel E-2 Tingkat Kehadiran Dosen TP 2010-2012.....	E-1
Tabel E-3 Tingkat Kehadiran Dosen TM 2010-2012	E-1
Tabel E-4 Tingkat Kehadiran Dosen TIF 2010-2012	E-1
Tabel E-5 Tingkat Kehadiran Dosen TL 2010-2012.....	E-1
Tabel E-6 Tingkat Kehadiran Dosen PWK 2010-2012.....	E-1
Tabel E-7 Tingkat Kehadiran Dosen TI 2013-2016.....	E-2
Tabel E-8 Tingkat Kehadiran Dosen TP 2013-2016.....	E-2
Tabel E-9 Tingkat Kehadiran Dosen TM 2013-2016	E-2
Tabel E-10 Tingkat Kehadiran Dosen TIF 2013-2016	E-2
Tabel E-11 Tingkat Kehadiran Dosen TL 2013-2016.....	E-2
Tabel E-12 Tingkat Kehadiran Dosen PWK 2013-2016.....	E-2
Tabel F-1 Kehadiran Mahasiswa TI.....	F-1
Tabel F-2 Kehadiran Mahasiswa TP	F-1
Tabel F-3 Kehadiran Mahasiswa TM.....	F-1
Tabel F-4 Kehadiran Mahasiswa TIF.....	F-2
Tabel F-5 Kehadiran Mahasiswa TL.....	F-2
Tabel F-6 Kehadiran Mahasiswa PWK.....	F-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2-1 Four Ares, Sumber: [ITG06].....	2-2
Gambar 2-2 Val IT Inisiatif Framework Val IT 2.0 [ITG06].....	2-3
Gambar 2-3 Aktivitas yang dapat menciptakan kemampuan [ITG06]	2-8
Gambar 2-4 Langkah-langkah pembuatan business case [ITG06].....	2-9
Gambar 2-5 Model Servqual (sumber Prof. J. Supranto, MA., APU, 2006:232)	2-15
Gambar 2-6 Measuring service quality using SERVQUAL model (sumber:wikipedia)	2-16
Gambar 3-1 Skema Analisis.....	3-4
Gambar 3-2 Fishbone	3-5
Gambar 3-4 Struktur Organisasi FT-Unpas	3-9
Gambar 3-5 Struktur Organisasi Pusdatin.....	3-11
Gambar 4-1 Importance Weights	4-9
Gambar 4-2 Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Tangible.....	4-10
Gambar 4-3 Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Realibility	4-11
Gambar 4-4 Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Responsiveness.....	4-12
Gambar 4-5 Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Assurance	4-13
Gambar 4-6 Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Emphaty.....	4-13
Gambar 4-7 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Industri-Gasal.....	4-14
Gambar 4-8 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Industri-Genap	4-15
Gambar 4-9 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Pangan-Gasal	4-15
Gambar 4-10 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Pangan-Genap.....	4-16
Gambar 4-11 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Mesin-Gasal	4-16
Gambar 4-12 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Mesin-Genap.....	4-17
Gambar 4-13 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Informatika-Gasal	4-17
Gambar 4-14 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Informatika-Genap	4-18
Gambar 4-15 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Lingkungan-Gasal.....	4-18
Gambar 4-16 Diagram Kehadiran Dosen Teknik Lingkungan-Genap.....	4-19
Gambar 4-17 Diagram Kehadiran Dosen PWk-Gasal	4-19
Gambar 4-18 Diagram Kehadiran Dosen PWk-Genap	4-20
Gambar A-1 Surat Penelitian	A-1
Gambar B-1 Cover Kuesioner.....	B-1
Gambar B-2 Kuesioner Servqual-1	B-2
Gambar B-3 Kuesioner Servqual-2	B-3
Gambar B-4 Kuesioner Servqual-3	B-4
Gambar B-5 Kuesioner Servqual-4	B-5
Gambar B-6 Kuesioner Servqual-5	B-6



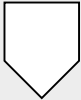
Gambar B-1 Hasil SPSS Untuk Corelation Persepsi 1.....	C-1
Gambar C-2 Hasil SPSS Untuk Corelation Persepsi 2.....	C-2
Gambar C-3 Hasil SPSS Untuk Corelation Persepsi 3.....	C-3
Gambar C-4 Hasil SPSS Untuk Corelation Persepsi 4.....	C-4
Gambar C-5 Hasil SPSS Untuk Corelation Persepsi 5.....	C-5
Gambar C-6 Hasil SPSS Untuk Corelation Harapan 1	C-6
Gambar C-7 Hasil SPSS Untuk Corelation Harapan 2	C-7
Gambar C-8 Hasil SPSS Untuk Corelation Harapan 3	C-8
Gambar C-9 Hasil SPSS Untuk Corelation Harapan 4	C-9
Gambar C-10 Hasil SPSS Untuk Corelation Harapan 5	C-10
Gambar D-1 Hasil Perhitungan Kuesioner (Pernyataan Harapan).....	D-1
Gambar D-2 Hasil Perhitungan Kuesioner (Pernyataan Persepsi).....	D-2
Gambar D-3 Hasil Perhitungan Kuesioner (Importance Weights).....	D-3
Gambar E-1 Diagram Perbandingan Kehadiran Dosen Gasal.....	E-3
Gambar E-2 Diagram Perbandingan Kehadiran Dosen Genap.....	E-3
Gambar F-1 Kehadiran Mahasiswa TI Gasal	F-3
Gambar F-2 Kehadiran Mahasiswa TI Genap.....	F-3
Gambar F-3 Kehadiran Mahasiswa TP Gasal	F-3
Gambar F-4 Kehadiran Mahasiswa TP Genap.....	F-4
Gambar F-5 Kehadiran Mahasiswa TM Gasal.....	F-4
Gambar F-6 Kehadiran Mahasiswa TM Genap	F-4
Gambar F-7 Kehadiran Mahasiswa TIF Gasal.....	F-5
Gambar F-8 Kehadiran Mahasiswa TIF Genap	F-5
Gambar F-9 Kehadiran Mahasiswa TL Gasal.....	F-5
Gambar F-10 Kehadiran Mahasiswa TL Genap.....	F-6
Gambar F-11 Kehadiran Mahasiswa PWK Gasal.....	F-6
Gambar F-12 Kehadiran Mahasiswa PWK Genap.....	F-6

DAFTAR LAMPIRAN



A Dokumen Izin Penelitian	A-1
B Kuesioner Servqual	B-1
C Hasil Perhitungan SPSS.....	C-1
Perhitungan SPSS Terhadap Pernyataan Persepsi.....	C-1
Perhitungan SPSS Terhadap Pernyataan Harapan	C-6
Perhitungan SPSS Terhadap Importance Weights	C11
D Hasil Perhitungan Kuesioner Servqual.....	D-1
Hasil Kuesioner Pernyataan Harapan.....	D-1
Hasil Kuesioner Pernyataan Persepsi	D-2
Hasil Kuesioner Importance Weights	D-3
E Perbandingan Kehadiran Dosen.....	E-1
Tahun 2010-2012	E-1
Tahun 2013-2016	E-2
F Perbandingan Kehadiran Mahasiswa.....	F-1

DAFTAR SIMBOL

Simbol Kerangka Tugas Akhir

No	Lambang	Deskripsi
1		Lambang berikut berisi dimensi-dimensi yang dimiliki oleh langkah penelitian tugas akhir
2		Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung atau keterkaitan yang dimiliki setiap dimensi.
3		Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung antara perpotongan dalam langkah pengerjaan tugas akhir.

Simbol Skema Analisis

No	Lambang	Deskripsi
1		Lambang berikut berisi Input dan Output dari skema analisis
2		Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung atau keterkaitan yang dimiliki setiap dimensi.