

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR BAGAN | ix |
| BAB II PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4.1 Teoritis..... | 5 |
| 1.4.2 Praktis | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Komunikasi..... | 8 |
| 2.2 Komunikasi Organisasi..... | 9 |
| 2.3 Tingkat Kepuasan Informasi | 10 |
| 2.4 Kualitas Informasi | 13 |
| 2.5 Oprasional Variabel..... | 16 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian | 19 |
| 3.2 Sumber Data | 20 |
| 3.2.1 Populasi | 20 |
| 3.2.2 Sampel | 21 |
| 3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis | 23 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| 3.5 Reliabilitas dan Validitas..... | 24 |

| | |
|--------------------------|----|
| 3.5.1 Reliabilitas | 24 |
| 3.5.2 Validitas | 28 |
| 3.5 Analisis Data..... | 28 |

BAB IV PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Subjek Penelitian | 30 |
| 4.1.1 Sejarah Universitas Esa Unggul | 30 |
| 4.1.2 Departemen Pengendalian Perkuliahan dan Ujian (DPPU) | 32 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi DPPU..... | 33 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 34 |
| 4.2.1 Identitas Responden..... | 34 |
| 4.2.2 Variabel Tingkat Kepuasan Informasi bagi Mahasiswa..... | 37 |
| 4.2.3 Variabel Tingkat kualitas Pelayanan DPPU | 43 |
| 4.3 Pembahasan | 50 |

BAB V PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 52 |
| 5.2 Saran..... | 54 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN