

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
INTISARI	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Pertanyaan penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.6. Layanan Perguruan Tinggi	22
2.3. Importance Performance Analysis (IPA)	24
2.4. SERVQUAL (Service Quality)	26
2.5. Kerangka Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian	28

3.2.	Lokasi Penelitian.....	28
3.3.	Populasi Penelitian.....	28
3.4.	Sampel.....	29
3.5.	Definisi Operasional Variabel	30
3.6.	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1.	Data Primer	31
3.6.2.	Data Sekunder	32
3.7.	Metode Analisis Data	32
3.7.1.	Uji Validitas	32
3.7.2.	Uji Reliabilitas	33
3.7.3.	Analisis Data	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1.	Gambaran Umum Responden	36
4.2.	Demografi Responden.....	36
4.3.	Karakteristik Responden	36
4.3.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.3.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	37
4.3.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	38
4.4.	Uji Kualitas Instrumen	39
4.4.1.	Uji Validitas	39
4.4.2.	Uji Reliabilitas	43
4.5.	Deskripsi Variabel Penelitian	44
4.6.	Hasil Penelitian	44
4.7.	Pembahasan.....	45
4.7.1.	Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan berdasarkan berdasarkan layanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”	45
4.7.2.	Layanan Penunjang Pendidikan.....	46
4.7.3.	Layanan Sarana dan Prasarana Penunjang Pendidikan.....	54
4.7.4.	Layanan Dosen.....	60

4.7.5. Layanan Administrasi dan Informasi Akademik.....	63
4.7.6. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.7.7. Persamaan dan Perbedaan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	85
4.7.8. Pemetaan Peningkatan Prioritas Peningkatan Layanan Penunjang Pendidikan.....	86
4.7.9. Hal apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1. Kesimpulan	117
5.2. Saran	118
a. Bagi Institusi	118
b. Bagi Peneliti.....	118
c. Bagi Responden	118
DAFTAR PUSTAKA	119
Lampiran	122