

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Jasa.....	8
2.1.2. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi.....	9
2.1.3. Pengertian Pelayanan Administrasi Akademik	10
2.1.4. Pengukuran Kualitas Jasa	12
2.1.5. Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)	13
2.1.6. Metode <i>IPA</i> (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	15
2.1.7. Etika dalam Pelayanan.....	16
2.1.8. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.9. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.10. Prinsip-Prinsip <i>Good Universty Governance</i>	21

DAFTAR ISI

2.2. Tinjauan Pustaka Penelitian	24
2.3. Kerangka Kerja Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.2.1. Profil Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa	32
3.2.1.a. Profil Yayasan	32
3.2.1.b. Sejarah STES.....	32
3.2.1.c. Standar Operasional Prosedur (SOP) STES Tunas Palapa....	34
3.2.1.d. Visi Misi STES.....	36
3.2.1.e. Tenaga Pengajar dan Staf Administrasi Akademik	37
3.2.1.f. Sarana dan Prasarana.....	39
3.3. Metode Pengambilan Sampel Penelitian.....	45
3.4. Variabel Penelitian	46
3.5. Pengukuran Variabel	47
3.6. Metode Pengumpulan Data	48
3.7. Metode Uji Instrumen Penelitian	49
3.7.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	49
3.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
3.8. Analisis Data Deskriptif.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Responden Penelitian	55
4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
4.2.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	57
4.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
4.3. Analisis Data Deskriptif.....	60
4.3.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa	61
4.3.2. Perhitungan Kesenjangan antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa.....	69

DAFTAR ISI

4.3.3. Pemetaan Prioritas Perbaikan dengan Metode <i>IPA</i>	76
4.3.3.a. Pemetaan Prioritas Perbaikan Dimensi Fasilitas Fisik	77
4.3.3.b. Pemetaan Prioritas Perbaikan Dimensi Keandalan	80
4.3.3.c. Pemetaan Prioritas Perbaikan Dimensi Sikap Tanggap.....	82
4.3.3.d. Pemetaan Prioritas Perbaikan Dimensi Jaminan	84
4.3.3.e. Pemetaan Prioritas Perbaikan Dimensi Kepedulian	85
4.3.4. Uji Perbedaan Kepuasan dan Kepentingan Mahasiswa Berdasarkan Semester.....	87
4.3.5. Perbedaan Kepuasan dan Kepentingan Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
4.4. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan STES Tunas Palapa.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Profil Tenaga Pengajar dan Staf Administrasi.....	38
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian	46
Tabel 3.3. Skala Pengukuran <i>Likert</i>	47
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan (X)	58
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepentingan (Y).....	59
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 4.4. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Fasilitas Fisik	62
Tabel 4.5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Keandalan....	63
Tabel 4.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Sikap Tanggap.....	64
Tabel 4.7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Jaminan.....	66
Tabel 4.8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Kepedulian...	67
Tabel 4.9. Rerata Tingkat Kesesuaian antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Lima Dimensi <i>Servqual</i>	68
Tabel 4.10. Perhitungan Kesenjangan Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Fasilitas Fisik	69
Tabel 4.11. Perhitungan Kesenjangan Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Keandalan.....	70
Tabel 4.12. Perhitungan Kesenjangan Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Sikap Tanggap.....	72
Tabel 4.13. Perhitungan Kesenjangan Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Jaminan	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4.14. Perhitungan Kesenjangan Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Dimensi Kepedulian	74
Tabel 4.15. Rerata Kesenjangan antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Harapan Mahasiswa pada Lima Dimensi <i>Servqual</i>	75
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas untuk Prasyarat Uji Beda.....	87
Tabel 4.17. Hasil Uji Homogenitas untuk Prasyarat Uji Beda	88
Tabel 4.18. Hasil Uji <i>Kruskal Wallis</i> untuk Mengidentifikasi Perbedaan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Mahasiswa antar Semester	89
Tabel 4.19. Hasil Uji <i>Post-Hoc</i> untuk Mengetahui Perbedaan Spesifik Kepuasan dan Kepentingan antar Semester (Uji Lanjutan).....	90
Tabel 4.20. Rekomendasi Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Administrasi Akademik Berdasarkan Hasil Penelitian.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Mahasiswa STES Tunas Palapa	4
Gambar 2.1. Kerangka Kerja Penelitian	29
Gambar 3.1. Struktur Organisasi STES Tunas Palapa Periode 2020-2024	39
Gambar 3.2. Gedung depan Yayasan Al Mujaddid	40
Gambar 3.3. Gedung belakang Yayasan Al Mujaddid	40
Gambar 3.4. Ruang Kelas Yayasan Al Mujaddid	41
Gambar 3.5. Gedung Yayasan Al Mujaddid	41
Gambar 3.6. Ruang Rapat Yayasan Al Mujaddid	42
Gambar 3.7. Ruang Tata Usaha STES Tuna Palapa	42
Gambar 3.8. Rak Buku/ Perpustakaan STES Tuna Palapa	43
Gambar 3.9. Laboratorium Komputer Yayasan Al Mujaddid	43
Gambar 3.10. Aula Yayasan Al Mujaddid	44
Gambar 3.11. Masjid Yayasan Al Mujaddid	44
Gambar 3.12. Diagram Kartesius <i>IPA</i>	53
Gambar 4.1. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Semester	57
Gambar 4.4. Diagram Kartesius Dimensi Fasilitas Fisik	77
Gambar 4.5. Diagram Kartesius Dimensi Keandalan	80
Gambar 4.6. Diagram Kartesius Dimensi Sikap Tanggap	82
Gambar 4.7. Diagram Kartesius Dimensi Jaminan	84
Gambar 4.8. Diagram Kartesius Dimensi Kepedulian	85
Gambar 4.9. Grafik Perbedaan Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Gambar 4.10. Grafik Perbedaan Kepentingan Berdasarkan Jenis Kelamin	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	108
Lampiran 3. Wawancara Responden, Ketua STES dan Staf Administrasi.....	114
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan	154
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepentingan..	158
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan...	161
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepentingan	162
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas Data Penelitian	163
Lampiran 9. Hasil Uji Homogenitas Data Penelitian.....	164
Lampiran 10. Hasil Uji <i>Kruskal Wallis</i> Data Penelitian	165
Lampiran 11. Hasil Uji <i>Post-Hoc</i> Data Penelitian	166
Lampiran 12. Nilai R Tabel	168
Lampiran 13. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	169
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian.....	171