

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan Penelitian	8
1.3. Keaslian penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Model Analisis Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Layanan Perguruan Tinggi	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.2. Landasan Teori	26
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (mahasiswa)	26
2.2.2. Kerangka Teori	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29

3.2. Metode Pengambilan Sampel	29
3.2.1. Populasi dan Sampel	29
3.3. Operasional Variable	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Alat penelitian	34
3.6. Metode Analisis Data	35
3.6.1. Uji validitas	36
3.6.2. Uji Reliabilitas	38
3.6.3. Analisis data deskriptif	40
BAB HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Uji Coba Alat Ukur	42
4.2. Uji Validitas	42
4.3. Uji Reliabilitas	44
4.4. Hasil Penelitian	44
4.5. Profil Respon dan Instrumen Penelitian	45
4.6. PEMBAHASAN	47
4.6.1. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Layanan	47
4.6.2. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Program Studi ..	70
4.6.3. Pemetaan Hubungan Kepentingan Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi	135
4.6.4. Pemetaan Hubungan Kepentingan Layanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan	168
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	195
5.1. Kesimpulan	195
5.2. Rekomendasi	196
DAFTAR PUSTAKA	199
Hasil kutipan	199
Jurnal	200

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Dsitribusi soal valid dan tidak valid	43
Tabel 4. 2 Presentasi Keterlibatan Berdasarkan Jumlah Mahasiswa	46
Tabel 4. 3 Klasifikasi kuesioner	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tangible – Layanan Administrasi Akademik.....	48
Gambar 4. 2 Responsiveness – Layanan Administrasi Akademik	50
Gambar 4. 3 Reliability - Layanan Administrasi akademik	51
Gambar 4. 4 Assurance - Layanan Administrasi akademik.....	52
Gambar 4. 5 Emphaty - Layanan Administrasi akademik	53
Gambar 4. 6 Tangible - Pelayanan Perpustakaan	54
Gambar 4. 7 Assurance - Pelayanan Perpustakaan	55
Gambar 4. 8 Reliability – Pelayanan Perpustakaan	56
Gambar 4. 9 Responsiveness - Pelayanan Perpustakaan	58
Gambar 4. 10 Emphaty - Pelayanan Perpustakaan	59
Gambar 4. 11 Reliability - Pelayanan Laboratorium	60
Gambar 4. 12 Assurance - Pelayanan Laboratorium	61
Gambar 4. 13 Emphaty - Pelayanan Laboratorium	62
Gambar 4. 14 Responsiveness – Pelayanan Laboratorium	63
Gambar 4. 15 Tangible - Pelayanan Laboratorium	64
Gambar 4. 16 Assurance - Pelayanan Dosen	65
Gambar 4. 17 Reliability – Pelayanan Dosen	66
Gambar 4. 18 Tangible - Pelayanan Dosen	68
Gambar 4. 19 Responsiveness – Pelayanan Dosen.....	68
Gambar 4. 20 Emphaty - Pelayanan Dosen	69
Gambar 4. 21 Tangible - Layanan administrasi akademik Prodi T.Industri	71
Gambar 4. 22 Responsiveness - Layanan administrasi akademik Prodi T.Industri .	72
Gambar 4. 23 Reliability – Layanan administrasi akademik Prodi T.Industri.....	74
Gambar 4. 24 Emphaty - Layanan administrasi akademik Prodi T.Industri.....	75
Gambar 4. 25 Assurance - Layanan administrasi akademik Prodi T.Industri	76
Gambar 4. 26 Tangible - Layanan perpustakaan Prodi T.Industri	77
Gambar 4. 27 Reliability - Layanan perpustakaan Prodi T.Industri	78
Gambar 4. 28 Responsiveness - Layanan perpustakaan Prodi T.Industri	80

Gambar 4. 29 Assurance - Layanan perpustakaan Prodi T.Industri	81
Gambar 4. 30 Emphaty - Layanan perpustakaan Prodi T.Industri.....	81
Gambar 4. 31 Emphaty - Layanan laboratorium Prodi T.Industri	82
Gambar 4. 32 Reliability - Layanan laboratorium Prodi T.Industri.....	83
Gambar 4. 33 Tangible - Layanan laboratorium Prodi T.Industri	85
Gambar 4. 34 Responsiveness - Layanan laboratorium Prodi T.Industri	86
Gambar 4. 35 Assurance - Layanan laboratorium Prodi T.Industri	87
Gambar 4. 36 Assurance - Layanan dosen, prodi T. Industri	88
Gambar 4. 37 Emphaty - Layanan dosen, prodi T. Industri.....	89
Gambar 4. 38 Reliability – Layanan dosen, prodi T. Industri.....	90
Gambar 4. 39 Tangible - Layanan dosen, prodi T. Industri	91
Gambar 4. 40 Responsiveness - Layanan dosen, prodi T. Industri	92
Gambar 4. 41 Tangible - Layanan administrasi akademik prodi T.Kimia.....	93
Gambar 4. 42 Reliability – Layanan administrasi akademik prodi T.Kimia	94
Gambar 4. 43 Assurance - Layanan administrasi akademik prodi T.Kimia	96
Gambar 4. 44 Responsiveness - Layanan administrasi akademik prodi T.Kimia	97
Gambar 4. 45 Emphaty - Layanan administrasi akademik prodi T.Kimia	98
Gambar 4. 46 Tangible - Layanan perpustakaan, Prodi T.Kimia	99
Gambar 4. 47 Assurance – Layanan perpustakaan, Prodi T.Kimia	100
Gambar 4. 48 Responsiveness - Layanan perpustakaan, Prodi T.Kimia	101
Gambar 4. 49 Reliability – Layanan perpustakaan, Prodi T.Kimia	102
Gambar 4. 50 Emphaty - Layanan perpustakaan, Prodi T.Kimia	103
Gambar 4. 51 Reliability – Layanan laboratorium. Prodi T.Kimia	104
Gambar 4. 52 Assurance - Layanan laboratorium. Prodi T.Kimia	105
Gambar 4. 53 Tangible - Layanan laboratorium. Prodi T.Kimia.....	106
Gambar 4. 54 Responsiveness - Layanan laboratorium. Prodi T.Kimia.....	107
Gambar 4. 55 Emphaty - Layanan laboratorium. Prodi T.Kimia.....	108
Gambar 4. 56 Assurance - Layanan dosen, Prodi T.Kimia.....	109
Gambar 4. 57 Tangible - Layanan dosen, Prodi T.Kimia	110

Gambar 4. 58 Reliability – Layanan dosen, Prodi T.Kimia.....	111
Gambar 4. 59 Responsiveness - Layanan dosen, Prodi T.Kimia	112
Gambar 4. 60 Emphaty - Layanan dosen, Prodi T.Kimia.....	113
Gambar 4. 61 Tangible - Layanan administrasi akademik, prodi T.Mesin.....	115
Gambar 4. 62 Emphaty - Layanan administrasi akademik, prodi T.Mesin	116
Gambar 4. 63 Reliability – Layanan administrasi akademik, prodi T.Mesin	117
Gambar 4. 64 Responsiveness - Layanan administrasi akademik, prodi T.Mesin ..	118
Gambar 4. 65 Assurance - Layanan administrasi akademik, prodi T.Mesin	119
Gambar 4. 66 Reliability – Layanan perpustakaan, prodi T.Mesin	120
Gambar 4. 67 Responsiveness - Layanan perpustakaan, prodi T.Mesin	121
Gambar 4. 68 Tangible - Layanan perpustakaan, prodi T.Mesin.....	122
Gambar 4. 69 Emphaty - Layanan perpustakaan, prodi T.Mesin	123
Gambar 4. 70 Assurance - Layanan perpustakaan, prodi T.Mesin	124
Gambar 4. 71 Reliability – Layanan laboratorium, Prodi T.Mesin	125
Gambar 4. 72 Tangible - Layanan laboratorium, Prodi T.Mesin.....	126
Gambar 4. 73 Emphaty - Layanan laboratorium, Prodi T.Mesin.....	127
Gambar 4. 74 Responsiveness - Layanan laboratorium, Prodi T.Mesin.....	128
Gambar 4. 75 Assurance - Layanan laboratorium, Prodi T.Mesin	129
Gambar 4. 76 Assurance - Layanan dosen, Prodi T.Mesin.....	130
Gambar 4. 77 Responsiveness - Layanan dosen, Prodi T.Mesin	131
Gambar 4. 78 Reliability – Layanan dosen, Prodi T.Mesin.....	132
Gambar 4. 79 Tangible - Layanan dosen, Prodi T.Mesin	133
Gambar 4. 80 Emphaty - Layanan dosen, Prodi T.Mesin.....	134
Gambar 4. 81 Diagram IPA program Teknik Indsutri	136
Gambar 4. 82 Diagram IPA program Teknik Kimia.....	147
Gambar 4. 83 Diagram kartesius program Teknik Mesin.....	158
Gambar 4. 84 Diagram kartesius layanan administrasi akademik	169
Gambar 4. 85 Diagram IPA layanan perpustakaan	177
Gambar 4. 86 Diagram IPA layanan laboratorium	184

Gambar 4. 87 Diagram kartesius layanan dosen terhadap mahasiswa..... 188