



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Keaslian penelitian .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	16
2.1 Tinjauan Pustaka .....	16
2.1.1 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.3 Metoda Analisis Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.4 Pelayanan Administrasi Pendidikan Perguruan Tinggi .....	24
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.6 Model Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.8 Menganalisis Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel .....	38
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	39



3.4 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5 Alat Penelitian .....	42
3.6 Metode Analisis Data .....	42
3.7 Metode Penyajian Data .....	43
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.8.1 Data primer .....	43
3.8.2 Data sekunder .....	43
3.9 Instrumen Penelitian .....	43
3.10 Analisa Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	47
4.2 Uji Kualitas Data .....	49
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
4.4 Hasil Penelitian .....	58
4.5 Profil Responden .....	59
4.6 Pembahasan .....	59
4.6.1 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan berdasarkan layanan di Tingkat Poltekkes Kemenkes Bengkulu .....	59
4.6.2 Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan di Tingkat Jurusan/Prodi Poltekkes Kemenkes Bengkulu .....	81
4.6.3 Pembahasan Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Gap Layanan di Tingkat Jurusan/ Program Studi .....	83
4.7 Persamaan dan Perbedaan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan antar Jurusan/Prodi .....	113
4.8 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan akademik di Tingkat Poltekkes Kemenkes Bengkulu .....	126
4.8.1 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Penunjang Pendidikan .....	127
4.8.2 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Administrasi dan informasi akademik .....	138
4.8.3 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Sarana dan Prasarana Penunjang Pendidikan .....	143
4.8.4 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Dosen .....	148
4.9 Perbandingan Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Akademik .....	151
4.10 Rekomendasi Arah Peningkatan Kualitas Layanan .....	154
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>164</b>
5.1 Kesimpulan .....	164



5.2 Rekomendasi .....	165
DAFTAR PUSTAKA .....	167
KUESIONER PENELITIAN .....	170
LAMPIRAN .....	178