

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Kantin	8
2.2 Definisi Kualitas	11
2.3 Kualitas Kinerja	12
2.4 Kualitas Layanan	13
2.5 Kualitas Kinerja Dalam Perspektif Islam	16
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
2.7 Kepuasan Konsumen	28
2.7 Tinjauan Pustaka Kualitas Kinerja	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3 Reliabilitas	35
3.4 Skala Pengukuran	36
3.5 Definisi Konsep dan Operasional	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	44
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Proses dan Hasil Analisis IPA Untuk Kantin Mawar UII Terpadu, Kantin Psikologi dan Kedokteran UII, Kantin Plaza Bank Indonesia UGM, Kantin Fakultas Peternakan UGM	47
4.3.1 Pengukuran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kantin Mawar UII Terpadu	50
4.3.2 Pengukuran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kantin Psikologi dan Kedokteran UII	54
4.3.3 Pengukuran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kantin Plaza Bank Indonesia UGM.....	57
4.3.4 Pengukuran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kantin Fakultas Peternakan UGM	60
4.4 Pembahasan Tindakan Hasil IPA Untuk Kantin Mawar UII Terpadu, Kantin Psikologi dan Kedokteran UII, Kantin Plaza Bank Indonesia UGM, Kantin Fakultas Peternakan UGM	61
4.4.1 Tindakan Hasil IPA Untuk Kantin Mawar UII Terpadu	61
4.4.2 Tindakan Hasil IPA Untuk Kantin Psikologi dan Kedokteran UII	67
4.4.3 Tindakan Hasil IPA Untuk Kantin Plaza Bank Indonesia UGM	73
4.4.4 Tindakan Hasil IPA Untuk Kantin Fakultas Peternakan UGM	79
4.5 Implikasi Manajerial	84
BAB V SIMPULAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	89
5.3 Rekomendasi	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Kepentingan dan Kinerja Kantin.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Pengukuran Kualitas Kinerja Kantin Pada Perguruan Tinggi.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Kantin Mawar UII Terpadu.....	52
Gambar 4.2 Penggelompokkan Atribut Kuesioner Menurut Kuadran IPA Kantin Mawar UII Terpadu.....	53
Gambar 4.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Kantin Psikologi dan Kedokteran UII.....	55
Gambar 4.4 Penggelompokkan Atribut Kuesioner Menurut Kuadran IPA Psikologi dan Kedokteran UII.....	56
Gambar 4.5 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Kantin Plaza Bank Indonesia UGM.....	58
Gambar 4.6 Penggelompokkan Atribut Kuesioner Menurut Kuadran IPA Kantin Plaza Bank Indonesia UGM.....	59
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Fakultas Peternakan UGM.....	61
Gambar 4.8 Penggelompokkan Atribut Kuesioner Menurut Kuadran IPA Kantin Fakultas Peternakan UGM.....	62