

DAFTAR ISI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN REKTORAT	i
SURAT KETERANGAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Keaslian Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II.....	15
TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.2.2 Jenis-Jenis Layanan	20
2.2.3 Karakteristik Kualitas Layanan	21
2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	23
2.2.6 Faktor Penentu Kualitas Layanan.....	27
2.2.7 Hal-Hal Penting dalam Kualitas Layanan.....	27
2.2.8 Kualitas Layanan pada Bagian Keuangan	28
2.2.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.10 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	34
2.3 Kerangka Berpikir	37

2.4	Pertanyaan Penelitian.....	38
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Metode Penelitian	39
3.2.	Lokasi Penelitian	42
3.3.	Populasi dan Sampel	43
3.3.1	Populasi Penelitian	43
3.3.2	Sampel Penelitian	43
3.4.	Definisi Operasional Variabel	45
3.5.	Jenis Data	47
3.5.1	Data Primer	47
3.5.2	Data Sekunder	48
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	48
3.7.	Metode Analisis Data.....	53
3.7.1	Uji Validitas	53
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.7.3	Analisis Dimensi Kualitas Layanan.....	56
BAB IV		64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Analisis Uji Data Penelitian	64
4.1.1	Hasil Uji Validitas	64
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.2	Gambaran Responden	66
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.3	Responden Berdasarkan Jabatan	68
4.2.4	Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	69
4.3	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	70
4.3.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Responden	70
4.3.2	Analisis Penilaian Responden	82
4.3.3	Analisis Kesenjangan atau <i>Gap</i>	90
4.3.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan Diagram Kartesius ..	94
4.4	Pembahasan.....	103
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Responden	103

4.4.2	Analisis Penilaian Responden	105
4.4.3	Analisis Kesenjangan atau <i>Gap</i>	113
4.4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan Diagram Kartesius	120
4.5	Hasil Wawancara <i>Key Person</i>	126
4.6	Temuan Penelitian	130
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	133
BAB V.....		135
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		135
5.1	KESIMPULAN	135
5.2	REKOMENDASI	139
DAFTAR PUSTAKA		142
LAMPIRAN		149