

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR DIAGRAM.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Asumsi Penelitian.....	11
F. Metode Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA BERPIKIR.....	16
A. Kajian Teoritis.....	16
1. Konsep Kepuasan.....	18
2. Pengukuran Kepuasan.....	24
3. Definisi Mutu.....	27
4. Komponen-Komponen PT yang Perlu Distandarkan.....	33
5. Konsep Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.....	36
6. Definisi Layanan.....	37
7. Tri Dharma Perguruan Tinggi Bidang Akademik atau	

Pendidikan.....	39
8. Mutu Layanan Akademik UPI.....	
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berpikir.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Definisi Operasional.....	48
B. Metode dan Pendekatan.....	62
C. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
E. Prosedur Penelitian.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
A. Profil Mutu Layanan Akademik.....	84
1. Rumusan Kurikulum.....	84
2. Layanan Proses Pembelajaran.....	90
3. Layanan KKN.....	96
4. Layanan PLP.....	102
5. Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi.....	107
6. Layanan Wisuda.....	111
7. Profil Mutu Keseluruhan Layanan Akademik.....	115
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik.....	117
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan Kurikulum.....	122
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Proses Pembelajaran.....	125
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan KKN.....	128

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan PLP.....	131
5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi.....	133
6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Wisuda..	135
7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Seluruh Aspek Mutu Layanan Akademik.....	137
C. Tingkat Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
A. Kesimpulan.....	140
B. Implikasi	143
C. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	