

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI DAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Struktur Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
2.1 Hakikat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Jasa	5
2.2 Konsep Dasar Layanan	8
2.2.1 Definisi Layanan	8
2.2.2 Ciri-Ciri Layanan	9
2.2.3 Bentuk Layanan	9
2.3 Layanan Jasa	11
2.3.1 Definisi Jasa	11
2.3.2 Dimensi Layanan Jasa.....	12
2.3.3 Karakteristik Jasa	13
2.4 Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	19
3.1.1 Metode Deskriptif Kuantitatif	19
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Populasi sampel Penelitian	20
3.4 Definisi Operasional	21
3.4.1 Layanan Akademik	21
3.5 Instrumen Penelitian	23
3.6 Kisi-kisi Instrumen	24
3.7 Proses Pengembangan Instrumen	27
3.7.1 Uji Validitas Intrumen.....	27

3.7.2 Uji Reabilitas Instrumen.....	29
3.8 Teknik Pengumpulan Data	31
3.9 Analisis Data.....	32
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Temuan	38
4.2 Pembahasan.....	39
4.2.1 Distribusi Data	39
4.2.2 Uji Persyaratan Analisis	40
1. Hasil Uji Normalitas Data	40
2. Hasil Uji Kecenderungan	41
3. Deskripsi Per Indikator.....	42
4.2.3 Pembahasan Hasil Penelitian	43
1 Reliability (keandalan)	43
2 Responsiveness (Daya Tanggap).....	43
3 Assurance (Kepastian)	44
4 Empathy (Empati)	45
5 Tangibles (Bukti fisik)	45
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
5.1 Simpulan	46
5.2 Implikasi dan Rekomendasi	46
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48