

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi masalah .....	5
C. Rumusan masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Konsep Dasar Mutu .....	9
2. Konsep Dasar Layanan .....	12
a. Devinisi Layanan .....	12
b. Ciri-Ciri Layanan .....	12
c. Bentuk Layanan.....	14
3. Mutu Layanan Jasa .....	15
a. Konsep Mutu Layanan Jasa .....	15
b. Dimensi Layanan Jasa .....	18
c. Karakteristik Jasa .....	21

d. Sistem Keputusan Dalam Membeli Jasa .....	22
4. Mutu Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi .....	23
5. Strategi Peningkatan Mutu Layanan .....	28
6. Konsep Dasar Kepuasan .....	31
7. Konsep Dasar Kepuasan Mahasiswa .....	32
8. Pengukuran Kepuasan .....	34
9. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	39
B. Penelitian Terdahulu .....	40
C. Kerangka Penelitian .....	41
D. Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Metode Penelitian .....	44
B. Lokasi, Populasi .....	47
1. Lokasi Penelitian .....	47
2. Populasi Penelitian .....	47
3. Sampel Penelitian .....	48
C. Desain Penelitian .....	51
D. Definisi Operasional .....	52
1. Mutu Layanan Akademik .....	53
2. Kepuasan Mahasiswa .....	56
E. Instrumen Penelitian .....	56
F. Proses Pengembangan Instrumen .....	65
1. Uji Validitas Instrumen .....	66
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
G. Teknik Pengumpulan Data.....	73
H. Analisis Data.....	74
1. Seleksi Angket.....	75
2. Penghitungan Kecenderungan Umum Skor Responden dari Masing - Masing Variabel dengan Rumus (WMS).....	75
3. Menghitung Skor Mentah Menjadi Skor Baku Untuk Setiap Variabel .....	76

4. Uji Normalitas Distribusi Data.....	78
5. Menguji Hipotesis Penelitian .....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>81</b>
A. Analisis Data .....	81
1. Seleksi Data .....	81
2. Klasifikasi Data .....	82
3. Hasil Pengolahan Data .....	84
a. Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-rata .....	84
b. Transformasi Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	107
c. Hasil Uji Normalitas Distribusi Data Variabel Penelitian .....	108
d. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	110
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	110
1. Gambaran Mutu Layanan Akademik .....	113
2. Gambaran Kepuasan Mahasiswa.....	113
3. Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>