

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah	5
1.3	Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah	5
1.4	Rumusan Masalah	7
1.5	Tujuan Penelitian	7
1.6	Manfaat Penelitian	7
1.7	Definisi Operasional	8

BAB II	LANDASAN TEORI DAN PERTANYAAN PENELITIAN	10
2.1	Tinjauan Tentang Jasa	10
2.1.1	Pengertian	10
2.1.2	Karakteristik Jasa Pengertian	11
2.1.3	Karakteristik Jasa lembaga Pendidikan Tinggi	13
2.2	Tinjauan Tentang Pelayanan	14
2.2.1	Pengertian	14
2.2.2	Mengukur Pelayanan.....	15
2.3	Tinjauan Tentang Kualitas Layanan Jasa	16
2.3.1	Dimensi Kualitas Jasa	19
2.3.2	Kualitas Layanan Pendidikan	21
2.4	Harapan Mahasiswa	22
2.4.1	Pengertian Harapan	22
2.5	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	23
2.5.1	Pengertian Persepsi	23
2.6	Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	25
2.6.1	Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	25
2.6.2	Pengukuran SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	31
2.7	Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.8	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Pendidikan Indonesia.....	35
2.9	Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
2.10	Asumsi	38
2.11	Pertanyaan Penelitian	39

BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Metode Penelitian	40
3.2	Variabel dan Paradigma Penelitian.....	41

3.2.1	Variabel Penelitian	41
3.2.2	Paradigma Penelitian.....	41
3.3	Data dan Sumber Data Penelitian.....	42
3.3.1	Data Penelitian	42
3.3.2	Sumber Data	43
3.4	Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian	43
3.4.1	Populasi Penelitian..	43
3.4.2	Sampel Penelitian.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.2	Instrumen Penelitian	46
3.5.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
3.6	Uji Coba Instrumen Penelitian	49
3.6.1	Uji Validitas Angket	49
3.6.2	Uji Reliabilitas Angket.....	51
3.6.3	Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	58
4.2	Analisis Data Penelitian	61
4.2.1	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	61
4.2.1.1	Kualitas layanan Administrasi Akademik Di Universitas Pendidikan Indonesia Menggunakan Model SERVQUAL Dengan Penilaian Tunggal.....	61
4.2.1.2	Kualitas Layanan Administrasi Akademik Dengan Perhitungan Tiap Aspek (<i>Dimension-by- Dimension Analysis</i>)	61
4.2.1.3	Kualitas Layanan Administrasi Akademik Dengan Perhitungan <i>Item-by Item Analysis</i>	63
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.3.1	Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Universitas Pendidikan Indonesia.....	66
4.3.2	Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan Penilaian Tunggal (Gap Servqual).....	67
4.3.3	Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan <i>Dimension-by-Dimension Analysis</i>	68
4.3.4	Kualitas Layanan Administrasi Akademik dengan <i>Item-by-Item Analysis</i>	70
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Rekomendasi.....	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN