

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan Laporan TA	6
BAB II	8
KAJIAN LITERATUR	8
2.1. Peneliti Terdahulu	8
2.2. Pengertian Jasa	11
2.2.1. Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristics</i>)	12
2.2.2. Klasifikasi Jasa (<i>Service Classification</i>)	14
2.2.3. Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	15
2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa	16
2.3. Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1. Faktor-Faktor yang Menunjang Tingkat Kepuasan	21
2.3.2. Ekspektasi Konsumen	22
2.3.3. Persepsi Konsumen	23
2.4. Metode <i>Service Quality</i>	24
2.4.1. Pengukuran <i>Service Quality</i>	24
2.5. Metode Diagram Kartesius	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1. Obyek Penelitian	27
3.2. Jenis Sumber Data	27
3.2.1. Jenis Data	27
3.2.2. Sumber Data	28
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Penentuan Jumlah Sampel	29
3.4.1. Populasi	29
3.4.2. Sampel	29
3.4.3. Teknik Sampling	30
3.5. Teknik Pengujian Data	31

3.5.1. Uji Validitas	31
3.5.2. Uji Reliabilitas	31
3.6. Analisis Data	32
3.6.1. Metode <i>Servqual</i>	32
3.6.2. Diagram Kartesius.....	34
3.7. Teknik Pengolahan Data	35
3.8. Diagram Alir Penelitian	36
BAB IV	37
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1. Pengumpulan Data	37
4.1.1. Profil Perusahaan	37
4.1.2. Visi dan Misi UII	38
4.1.3. Rencana / Tujuan Strategi UII	38
4.1.4. Demografi Responden	40
4.2. Pengolahan Data	42
4.2.1. Pengujian Validitas & Reliabilitas Kuesioner	42
a. Pengujian Validitas	42
b. Pengujian Reliabilitas	45
4.2.2. Identifikasi Kebutuhan Mahasiswa	46
4.2.3. Kualitas Layanan Tiap Dimensi	49
4.2.4. Diagram Kartesius	50
BAB V	57
PEMBAHASAN	57
5.1. Analisis Kualitas Layanan (<i>Servqual</i>)	57
5.1.1. Analisis <i>Servqual</i> Setiap Dimensi	57
a. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	57
b. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	58
c. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	59
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
e. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	60
5.2. Analisis Diagram Kartesius	61
5.2.1. Kuadran A	62
5.2.2. Kuadran B	63
5.2.3. Kuadran C	64
5.2.4. Kuadran D	65
BAB VI	66
PENUTUP	66
6.1. Kesimpulan	66
6.1.1. Dimensi <i>Servqual</i>	66
6.1.2. Diagram Kartesius	67
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	42
Tabrl 4.5. Hasil Pengujian Validitas Responden (Harapan)	43
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Responden (Kinerja)	44
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas (Harapan)	45
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas (Kinerja)	46
Tabel 4.9. Identifikasi <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Deminsi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	47
Tabel 4.10. Identifikasi Gap Kinerja vs Harapan Deminsi Keandalan (<i>Reliability</i>)	47
Tabel 4.11. Identifikasi Gap Kinerja vs Harapan Deminsi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	48
Tabel 4.12. Identifikasi Gap Kinerja vs Harapan Deminsi Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
Tabel 4.13. Identifikasi Gap Kinerja vs Harapan Deminsi Empati (<i>Emphaty</i>).....	49
Tabel 4.14. Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi <i>Servqual</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kementrian Riset Teknologi & PendidikanTinggi (Kemenristekdikti)	2
Gambar 2.1. Model Konseptual Kualitas Jasa	19
Gambar 2.2. Konseptual Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2.3. Diagram Kartesius	26
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	34
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	36
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangible</i>	51
Gambar 4.2. Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	52
Gambar 4.3. Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	53
Gambar 4.4. Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
Gambar 4.5. Diagram Kartesius Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	55
Gambar 4.6. Diagram Kartesius Semua Dimensi <i>Servqual</i>	56