

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Permasalahan	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Kajian Induktif	7
2.2 Kajian Deduktif	11
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas	12
2.2.3 Pengertian Jasa	13
2.2.4 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	13
2.2.5 Konsep Kualitas Jasa.....	14
2.2.6 Pelayanan.....	15
2.2.7 Pengertian SERVQUAL.....	17
2.2.8 Skala Pengukuran dan Dimensi SERVQUAL	17

2.2.9	Kepuasan	19
2.2.10	Definisi Validitas dan Reliabilitas.....	20
2.2.11	Analisis Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL).....	21
2.2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.2.13	Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.2.14	Pengertian <i>Engagement</i>	27
2.2.15	<i>Customer Engagement</i>	27
2.2.16	Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	28
2.2.17	Uji Validitas Data	29
2.2.18	Uji Reliabilitas Data	30
2.2.19	Uji Kecukupan Data	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Metode Dasar Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Objek Penelitian	32
3.4	Instrumen Penelitian.....	32
3.5	Metode Pengumpulan Data	33
3.6	Uji Kecukupan Data	33
3.7	Desain Penelitian.....	34
3.8	Variabel Penelitian dan Pengukurannya	35
3.8.1	Variabel Kepuasan	35
3.8.2	Variabel <i>Engagement</i>	37
3.8.3	Pengukuran Variabel Penelitian	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		41
4.1	Hasil Uji Kecukupan Data	41
4.2	Karakteristik Responden	42
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi.....	42
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.3.1	Hasil Uji Validitas	43
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	46
4.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
4.4.1	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	47

4.4.2	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	47
4.4.3	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibless</i>).....	49
4.4.4	Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	50
4.4.5	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	51
4.4.6	Analisis IPA Tingkat Ekspektasi dan Persepsi.....	52
4.5	Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan dan <i>Engagement</i> Mahasiswa Semester 1 Pada Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia	54
BAB V PEMBAHASAN		55
5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner	55
5.1.1	Uji Validitas	55
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	55
5.1.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
5.1.4	Uji Korelasi Tingkat Kepuasan Dengan <i>Engagement</i>	57
BAB VI PENUTUP.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Jurnal	9
Tabel 2.2	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	18
Tabel 2.3	Tabel Format Jenis <i>Likert</i>	20
Tabel 3.1	Skala Tingkat Ekspektasi (harapan)	38
Tabel 3.2	Skala Tingkat Persepsi (kenyataan).....	38
Tabel 3.3	Skala Penilaian <i>Engagement</i>	39
Tabel 3.4	Kategorisasi Nilai Rata-Rata Persepsi.....	40
Tabel 4.1	Uji Kecukupan Data	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i>	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	47
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
Tabel 4.8	Nilai Rata-rata Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibless</i>)	49
Tabel 4.9	Nilai Rata-rata Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	50
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata Dimensi Daya tanggap (<i>Responsivness</i>)	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Korelasi Tingkat Kepuasan dengan <i>Engagement</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance-Performance Matrix</i>	24
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	33
Gambar 4.1 Deskripsi Prodi Responden	42
Gambar 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.3 Diagram Kartesius IPA.....	52