

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Perumusan Masalah	1
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Batasan Masalah.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Latar Belakang Teori.....	3
2.2 Kualitas Pelayanan	4
2.2.1 Teori Marketing	5
2.2.2 Teori Admisi	5
2.3 Kepuasan Mahasiswa	6
2.4 Penelitian Terdahulu	8
2.5 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Pengertian Metode Penelitian	17

3.2 Variabel dan Pengukurannya	18
3.3 Sumber Data dan Jenis Data	18
3.4 Teknik Dan Alat Pengambilan Data	19
3.5 Populasi dan Sampling	19
3.6 Metode Analisis Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Penelitian	21
4.1.1 Profil Universitas	21
4.1.2 Visi	21
4.1.3 Misi	21
4.2 Karakteristik Responden	22
4.2.1 Jenis Kelamin	22
4.2.2 Usia	23
4.2.3 Program Studi	24
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	24
4.3.1 Ekspektasi	24
4.3.1.1 Tampilan Fisik	25
4.3.1.2 Realibilitas	28
4.3.1.3 Ketanggapan.....	33
4.3.1.4 Kepastian.....	37
4.3.2 Realita	40
4.3.2.1 Tampilan Fisik	41
4.3.2.2 Realibilitas	44
4.3.2.3 Empati	49
4.3.2.4 Ketanggapan.....	54
4.3.2.5 Jaminan	58

4.4 Hasil Analisa	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

