

DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi	i	
Halaman Pengesahan	ii	
Kata Pengantar	iii	
Ucapan Terimakasih	iv	
Abstrak	vii	
Daftar Isi	ix	
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Identifikasi Masalah	2
	1.3 Rumusan Masalah	2
	1.4 Tujuan Penelitian	2
	1.5 Batasan Penelitian	2
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Jasa	3
	2.2 Karakteristik Jasa	3
	2.3 Klasifikasi	4
	2.4 Kualitas jasa	6
	2.5 Dimensi Jasa	7
	2.6 Pelanggan (Konsumen)=Mahasiswa	7
	2.7 Pelayanan Perguruan Tinggi	8
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Kerangka Penelitian	12
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
	3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan	12
	3.4 Data Sekunder	12
	3.5 Data Primer	13
	3.6 Pengolahan dan Analisis Data	13
	3.7 Analisis Harapan dan Kesenjangan	13
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	14
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	25
LAMPIRAN		