

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	3
1.3 Perumusan masalah.....	3
1.4 Batasan penelitian.....	3
1.5 Tujuan penelitian.....	4
1.6 Manfaat penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pelayanan atau <i>Service</i>	5
2.2 Bentuk-Bentuk Layanan atau <i>Service</i>	6
2.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Pengertian Perguruan Tinggi.....	15
2.5 Kerangka Berpikir.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
3.3 Variabel dan Pengukurannya.....	18

3.4 Skala dan Pengukurannya.....	19
3.5 Populasi dan Sampel.....	19
3.6 Teknik Sampling Penelitian.....	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.8 Pengumpulan Data.....	22
3.9 Teknik Analisis Data.....	23
BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
4.2 Deskripsi Data Responden.....	26
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44