

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Alasan Pemilihan Teori	10
2.2 Persepsi	10
2.2.1 Pengertian Persepsi	10
2.2.2 Proses Pembentukan Persepsi	12
2.2.3 Faktor-faktor yang Berpengaruh dalam Persepsi....	15
2.2.4 Faktor-faktor yang menyebabkan Perbedaan dalam Persepsi	17
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas	18
2.3.2 Pengertian Pelayanan	20
2.3.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.4 Kerangka Pikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Variabel Penelitian.....	32
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.2.2 Operasional Variabel	32
3.3 Alat Ukur	33
3.3.1 Uji Validitas	35
3.3.2 Uji Reliabilitas	37
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.4.1 Populasi Penelitian.....	38
3.4.2 Sampel Penelitian.....	38
3.5 Teknik Analisis	39

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian.....	41
4.1.1	Hasil Perhitungan Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan.....	43
4.2	Pembahasan	45
4.2.1	Pembahasan hasil penelitian Persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan	45
4.2.2	Pembahasan hasil penelitian berdasarkan aspek- aspek dalam persepsi terhadap kualitas pelayanan ..	47
4.2.2.1	Pembahasan hasil penelitian aspek <i>Tangible</i>	47
4.2.2.2	Pembahasan hasil penelitian Aspek <i>Emphaty</i>	48
4.2.2.3	Pembahasan hasil penelitian Aspek <i>Responsiveness</i>	49
4.2.2.4	Pembahasan hasil penelitian Aspek <i>Reliability</i>	50
4.2.2.5	Pembahasan hasil penelitian Aspek <i>Assurance</i>	51
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	53
5.2	Saran	54
	DAFTAR PUSTAKA	55
	LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Skor	34
Tabel 3.2 Kisi-kisi Alat Ukur Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	37
Tabel 4.1 Frekuensi Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.2 Frekuensi Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan.....	43



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30



DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1 Persentase Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	42
Diagram 4.2 Persentase Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Mentah	58
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	70
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	72
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	73

