DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS vii
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Logo 2
1.1.2 Visi dan Misi 3
1.1.3 Struktur Organisasi 3
1.2 Latar Belakang 4
1.3 Perumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.6 Sistematika Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 11
2.1.1 Rangkuman Teori 11
2.1.2 Penelitian Terdahulu 21
2.2 Kerangka Pemikiran 31
2.3 Ruang Lingkup Penelitian 32

BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran 33
3.2.1 Variabel Operasional 33
3.2.2 Skala Pengukuran 35
3.3 Tahapan Penelitian 37
3.4 Populasi dan Sampel 37
3.4.1 Populasi 37
3.4.2 Sampel 37
3.4.3 Teknik Sampling 38
3.5 Pengumpulan Data 39
3.5.1 Data Primer 39
3.5.2 Data Sekunder 39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 40
3.6.1 Uji Validitas 40
3.6.2 Uji Reliablitas 42
3.7 Teknik Analisis Data 43
3.7.1 Analisis Deskriptif 43
3.7.2 Analisis Tingkat Kesesuaian 45
3.7.3 Analisis *Importance* dan *Performance*/Diagram Kartesius 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49
4.1 Karakteristik Responden 49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas 50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah 50
4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan 51
4.2 Analisis Deskriptif 52
4.2.1 Harapan Unit Kegiatan Mahasiswa 52
4.2.1.1 Dimensi *Reliability* (Keandalan) 52
4.2.1.2 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) 54
4.2.1.3 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 56

4.2.1.4 Dimensi *Emphaty* (Empati) 58
4.2.1.5 Dimensi *Tangible* (Berwujud) 59
4.2.2 Persepsi Unit Kegiatan Mahasiswa 61
4.2.2.1 Dimensi *Reliability* (Keandalan)..... 61
4.2.2.2 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 63
4.2.2.3 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 65
4.2.2.4 Dimensi *Emphaty* (Empati) 67
4.2.2.5 Dimensi *Tangible* (Berwujud) 69
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian 71
4.4 *Important Performance Analysis (IPA)* / Diagram Kartesius..... 72
4.5 Atribut yang Harus Diperbaiki 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 78
5.2 Saran..... 79
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN