

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Universitas Telkom .....	1
1.1.2 Profil Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom....	1
1.1.3 Visi, Misi, Tujuan, dan Peranan.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi .....	4
1.1.5 Deskripsi Pekerjaan.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Manfaat Akademis .....	12
1.6.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	13
1.7.2 Waktu dan periode Penelitian .....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	15

2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian .....	15
2.1.1	Pemasaran .....	15
2.1.2	Jasa .....	15
2.1.3	Kualitas .....	15
2.1.4	Kualitas Jasa.....	16
2.1.5	Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.6	Kepuasan .....	18
2.1.7	Model Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.8	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Karakteristik Penelitian.....	33
3.2	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.2.1	Variabel Operasional .....	34
3.2.2	Skala Penelitian.....	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	40
3.4	Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Sampling .....	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	43
3.5.1	Sumber Data.....	43
3.5.2	Pengumpulan Data Berdasarkan Tekniknya .....	44
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.6.1	Validitas .....	44
3.6.2	Reliabilitas .....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	48
3.7.2	<i>Service Quality (Servqual)</i> .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	50
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	51

4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	52
4.2	Analisis Kualitas Pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.....	52
4.2.1	<i>Crosstabulate</i> Angkatan dan Program Studi FIK .....	53
4.2.2	Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
4.2.3	Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55
4.2.4	Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	56
4.2.5	Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	57
4.2.6	Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	58
4.2.7	Skor SERVQUAL pada Variabel Kualitas Layanan .....	59
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	61
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	61
5.2.1	Saran bagi Urusan Akademik FIK Universitas Telkom .....	61
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**