DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN ii
ABSTRAK iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 2
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1. Jasa 5
2.1.1. Perkembangan Jasa 5
2.1.2. Kategori Jasa 5
2.1.3. Klasifikasi Jasa 6
2.1.4. Karakteristik Jasa 7
2.2. Kegiatan dan Fasilitas Akademik 8
2.3. Manajemen Kualitas Jasa 8
2.3.1. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa 9
2.3.2. Harapan/Ekspektasi Pelanggan 9
2.3.3. Dimensi Kualitas Jasa 10
2.3.4. Model *Service Quality* 12
2.3.5. Pengukuran Model Service Quality 14

2.4. Populasi dan Sampel 16
2.4.1. Teknik *Sampling* 16
2.4.2. Penentuan Ukuran Sampel Metode Slovin 18
2.5. Teknik Pengumpulan Data 18
2.5.1. Wawancara 19
2.5.2. Kuesioner 19
2.5.3. Observasi 19
2.5. Skala (Statistik) 19
2.6.1. Skala Nominal 20
2.6.2. Skala Ordinal 20
2.6.3.Skala Interval 20
2.6.4. Skala Rasio 20
2.7. Skala Pengukuran 20
2.7.1. Skala *Likert* 21
2.7.2. Skala *Guttman* 21
2.7.3.*Semantic Differential* 22
2.7.4. *Rating Scale* 22
2.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1. *Flow chart* penelitian 23
3.2 Langkah-langkah penelitian 25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 30
4.1. Pengumpulan Data 30
4.1.1.Perancangan Kuesioner Awal 30
4.1.2. Identifikasi variabel customer voice mahasiswa FTIK 31
4.1.3.Variabel Jasa Terpilih 33
4.1.4. Variabel jasa berdasarkan metode *service quality* 33
4.1.5. Data Jumlah Mahasiswa 34
4.1.6.Penentuan Jumlah Sampel 35
4.1.7. Perancangan Kuesioner Akhir 35
4.1.8. Inisialisasi variabel pernyataan 36

4.1.9. Penyebaran Kuesioner Akhir 37
4.1.10. Hasil data kuesioner akhir..... 37
4.2. Pengolahan Data..... 39
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 39
4.2.2.Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan Akademik di UNIKOM 42
4.2.3.Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan Akademik di UNIKOM 43
4.2.4. Perhitungan nilai kesenjangan (Gap 5)..... 44
BAB V ANALISIS 47
5.1. Kuesioner awal..... 47
5.2. Jumlah Mahasiswa dan Jumlah sampe penelitian..... 47
5.3. Kuesioner akhir 48
5.4. Inisialisasi pernyataan dan penyebaran kuesioner akhir 48
5.5. Uji Validitas dan Reliabilitas 48
5.6. Analisis Tingkat kepentingan..... 49
5.7. Analisis tingkat kepuasan..... 50
5.8. Analisis Tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan 5 ranking teratas 51
5.9. Analisis tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan dimensi metode *service quality* 53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 56
6.1. Kesimpulan..... 56
6.1.1. Kebutuhan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik 56
6.1.2. Tingkat Kepentingan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik 56
6.1.3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik56
6.1.4. Gap 5 berdasarkan ranking..... 57
6.1.5. Gap 5 berdasarkan dimensi metode *service quality*..... 57
6.2. Saran..... 57
DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN.....