

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	3
C. Perumusan Masalah Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
II. LANDASAN PENELITIAN	
A. Pelayanan.....	6
1. Pengertian jasa/pelayanan .....	6
2. Karakteristik Pelayanan .....	6
B. Kepuasan Konsumen .....	7
1. Pengertian Kepuasan .....	7
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	9
C. Kualitas Pelayanan .....	10
D. Kinerja .....	12
E. Persepsi .....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	13
G. Hipotesis .....	15
III. METODE PELITIAN	
A. Tempat Penelitian .....	16
B. Jenis dan Sumber Data .....	16
C. Populasi dan Sample .....	17
D. Metode Pengumpulan Data .....	17
E. Metode Pengolahan /Analisa Data .....	18
F. Definisi Operasional Variabel .....	21
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Keadaan Umum Obyek Penelitian .....	23
1. Sejarah Pendirian .....	23
2. Tujuan Umum Universitas Indonusa Esa Unggul .....	24
3. Visi Universitas Indonusa Esa Unggul .....	24
4. Tujuan Pendidikan .....	25
5. Fakultas Dan Program Studi Di UIEU .....	25

B. Struktur Organisasi .....	25
C. Hasil Dan Pembahasan .....	27
1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Indonusa Esa Unggul ..	31
2. Tingkat Harapan Mahasiswa di UIEU .....	37
3. Hubungan Antara Kualitas Kerja Dengan Kepuasan Maha- siswa .....	42
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa ....	43
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	47

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN