

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAFIAN	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	4
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. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi Akademik Di UIEU	27
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Indonusa Esa Unggul ..	27
3. Hubungan Antara Kualitas Kerja Dengan Kepuasan Mahasiswa	42
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa	43

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	47
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN