

3.5.3 Penentuan Tingkat Kepuasan.....	III-8
3.5.4 Penentuan Kualitas Pelayanan ( <i>Servqual</i> ).....	III-9
3.5.5 <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	III-9
3.5.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	III-9
3.6 Analisa Data.....	III-9
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	III-9

#### **BAB IV Hasil Pembahasan dan Pengolahan Data.**

4.1. Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1 Gambaran Umum Universitas Esa Unggul.....	IV-1
4.1.2 Tiga Pilar Keunggulan Universitas Esa Unggul.....	IV-3
4.1.3 Visi dan Misi Universitas Esa Unggul.....	IV-4
4.1.4 Identitas dan Arti Logo Universitas Esa Unggul.....	IV-6
4.1.5 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Administrasi Akademik Universitas Esa Unggul.....	IV-9
4.1.6 Struktur Organisasi Departemen Administrasi Akademik Universitas Esa Unggul.....	IV-13
4.2 Pembahasan Data.....	IV-14
4.2.1 Kuesioner Pendahuluan.....	IV-14
4.2.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	IV-17
4.2.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan.....	IV-21
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan.....	IV-25
4.2.5 Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i> .....	IV-30
4.2.6 Kuesioner Penelitian.....	IV-31
4.2.7 Penarikan Sampel / Pemilihan Responden.....	IV-32
4.2.8 Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	IV-33
4.2.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	IV-37