

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan	6
1.4.2 Manfaat Bagi Kepentingan Pemerintah	6
1.4.3 Manfaat Bagi Universitas Esa Unggul.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Karakteristik.....	8
2.1.1.1 Pengertian Karakteristik	8
2.1.1.2 Klasifikasi Karakteristik	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.2 Klasifikasi Kualitas Pelayanan	9

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Non Akademik	9
2.2 Hasil Penelitian Lain	11
2.3 Kerangka Berpikir.....	16
2.4 Kerangka Konsep	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2 Metodologi Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	19
3.3.2.1 Besar Sampel	19
3.3.2.2 Cara Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL.....	26
4.1 Keterbatasan Penelitian	26
4.2 Profil Lahan Lokasi Penelitian	26
4.2.1 Sejarah Universitas Esa Unggul.....	26
4.2.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Esa Unggul	27
4.2.2.1 Visi.....	27
4.2.2.2 Misi	28
4.2.2.3 Tujuan.....	28
4.2.3 Struktur Organisasi Universitas Esa Unggul	28
4.2.4 Fakultas dan Fasilitas di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	29
4.2.5 Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul.....	31
4.2.6 Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul.....	31
4.2.6.1 Visi.....	31
4.2.6.2 Misi.....	32

4.2.6.3 Tujuan.....	32
4.2.7 Profil Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul	32
4.2.8 Proses Pembelajaran Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul.....	33
4.2.9 Fasilitas di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	33
4.3 Hasil Penelitian.....	34
4.3.1 Gambaran Karakteristik Mahasiswa pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	34
4.3.1.1 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	35
4.3.1.2 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Usia pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	35
4.3.1.3 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Tahun Angkatan pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	36
4.3.1.4 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Basis Kelas pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	36
4.3.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Mahasiswa Prodi Mahasiswa RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	37
4.3.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	37
4.3.2.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	39
4.3.2.3 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	40
4.3.2.4 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	41
4.3.2.5 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	41

4.3.2.6 Gambaran Hasil Kualitas Pelayanan Non Akademik Secara Keseluruhan pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	43
BAB V PEMBAHASAN	44
5.1 Gambaran Hasil Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tahun Angkatan dan Basis Kelas pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta....	44
5.2 Gambaran Hasil Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	45
BAB VI PENUTUP	49
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Lain.....	11
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	18
Tabel 3.2 Cara Pengambilan Sampel.....	20
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	35
Tabel 4.2 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Usia pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	35
Tabel 4.3 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Tahun Angkatan pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta	36
Tabel 4.4 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Basis Kelas pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta.....	36
Tabel 4.5 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Tangible</i>	37
Tabel 4.6 Gambaran Dimensi <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.7 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.8 Gambaran Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.9 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4.10 Gambaran Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4.11 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	41
Tabel 4.12 Gambaran Dimensi <i>Assurance</i>	41
Tabel 4.13 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.14 Gambaran Dimensi <i>Empathy</i>	42
Tabel 4.15 Gambaran Hasil Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Prodi RMIK UEU Jakarta menggunakan metode <i>servqual</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	17
Gambar 4.1 Tampak Depan Universitas Esa Unggul Jakarta.....	26

DAFTAR SINGKATAN

ASIC	: <i>Accreditation Service for Internasional Schools, Colleges & Universities</i>
BEM	: Badan Eksekutif Mahasiswa
CI	: <i>Confidence Interval</i>
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
ESQ	: <i>Emotional Spiritual Quotient</i>
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
4ICU	: <i>4 International Colleges & Universities</i>
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
LLDikti	: Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
LAM-PTKes	: Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan Indonesia
L/P	: Laki-Laki / Perempuan
Min-Max	: Minimal - Maksimal
No.	: Nomor
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
PDDikti	: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi
Prodi	: Program Studi
PTS	: Perguruan Tinggi Swasta
P/R	: Pararel / Reguler
RMIK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
RR	: Ragu Ragu
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
STT	: Sekolah Tinggi Teologi
SAP	: <i>System Application and Product in Data Processing</i>
STIEM	: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
SD	: <i>Standard Deviation</i>
STS	: Sangat Tidak Setuju
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
TERRA	: <i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance</i>
TOEFL	: <i>Test of English as a Foreign Language</i>
TOEIC	: <i>Test of English for Internasional Communication</i>
TV	: <i>Television</i>
TS	: Tidak Setuju
UIN	: Universitas Islam Negeri
UniRank	: <i>University Ranking</i>
UEU	: Universitas Esa Unggul