

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Luar	i
Sampul Dalam	ii
Persyaratan Gelar	iii
Pengesahan Pembimbing	iv
Persetujuan Panitia Ujian	v
Pengesahan Panitia Ujian	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Ringkasan	ix
Abstract	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.1.1. A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L. L. Berry	10
2.1.2. Wakhid Slamet Ciptono	11
2.1.3. Najmi Kamariah	13
2.1.4. Syamsuddin R	16
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Arti Kualitas	18
2.2.2. Definisi dan Karakteristik Jasa	19
2.2.3. Konsep Kualitas Jasa	22
2.3. Dimensi Kualitas Jasa	23
2.4. Model Kualitas Jasa	27
2.5. Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa	31
2.6. Pengukuran Kualitas Pelayanan	36
BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1. Kerangka Konseptual	38
3.2. Hipotesis	40
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Identifikasi Variabel	41
4.2. Populasi, Sampel dan Besar Sampel	41
4.2.1. Populasi	41
4.2.2. Sampel dan Besar Sampel	42

4.3. Definisi Operasional.....	45
4.4. Prosedur Pengambilan Data	51
4.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.5.1. Uji Validitas	53
4.5.2. Uji Reliabilitas	54
4.6. Teknik Analisa Data.....	55
4.6.1. Statistik Deskriptif.....	55
4.6.2. Statistik Inferensial.....	58

BAB V. ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Proses Penelitian	63
5.1.1. Proses Penyebaran Kuesioner Kepada Pengguna Jasa...	63
5.1.2. Proses Penyebaran Kuesioner Kepada Pemberi Jasa	64
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	65
5.2.1. Hasil uji validitas instrumen.....	66
5.2.2. Hasil uji Reliabilitas instrumen.....	70
5.3. Deskripsi Hasil Kuesioner Tentang Harapan Pengguna Jasa FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pengguna Jasa Atas Pelayanan Yang Dirasakan.	71
5.4. Deskripsi Bobot Kepentingan Pengguna Jasa dan Pemberi Jasa Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan	78
5.5. Pengujian dan Analisis Hipotesis.....	79
5.5.1. Pengujian dan Analisis Hipotesis Pada FE UNHAZ....	80
5.5.1.1. Pengujian dan Analisis H1	80
5.5.1.2. Pengujian dan Analisis H2	88
5.5.1.3. Pengujian dan Analisis H3	96
5.5.1.4. Pengujian dan Analisis H4	97
5.5.1.5. Pengujian dan Analisis H5	99
5.5.2. Pengujian dan Analisis Hipotesis Pada FE UMB	100
5.5.2.1. Pengujian dan Analisis H1	100
5.5.2.2. Pengujian dan Analisis H2.....	109
5.5.2.3. Pengujian dan Analisis H3	116
5.5.2.4. Pengujian dan Analisis H4	117
5.5.2.5. Pengujian dan Analisis H5	118
5.5.3. Pengujian dan Analisis Hipotesis Pada STIE Dehasen..	120
5.5.3.1. Pengujian dan Analisis H1	120
5.5.3.2. Pengujian dan Analisis H2	128
5.5.3.3. Pengujian dan Analisis H3	135
5.5.3.4. Pengujian dan Analisis H4	136
5.5.3.5. Pengujian dan Analisis H5	137

BAB VI. PEMBAHASAN

6.1. Pembahasan Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu	140
6.2. Pembahasan Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.....	142

6.3. Pembahasan Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dehasen Bengkulu	144
BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1. Kesimpulan	150
7.2. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	164

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	29
Gambar 2.2. Model Gap Yang Disempurnakan.....	30
Gambar 2.3. Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	32
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Keadaan Pimpinan, Dosen, dan Karyawan FE UNHAZ : FE UMB : STIE Dehasen.....	43
Tabel 4.2. Keadaan Mahasiswa FE UNHAZ : FE UMB : STIE Dehasen angkatan 2000/2001 Ke Atas dan lulusan (alumni) tahun 2000/2001, 2001/2002.....	43
Tabel 4.3. Alokasi Sampel Untuk Mahasiswa FE UNHAZ, FE UMB, STIE Dehasen.....	44
Tabel 5.1. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pengguna Jasa.....	66
Tabel 5.2. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pengguna Jasa.....	67
Tabel 5.3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pimpinan Atas Harapan Pengguna Jasa.....	68
Tabel 5.4. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pengguna Jasa.....	70
Tabel 5.5. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pengguna Jasa.....	70
Tabel 5.6. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pimpinan ...	70
Tabel 5.7. Frekuensi Distribusi Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa FE UNHAZ Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	72
Tabel 5.8. Frekuensi Distribusi Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa FE UMB Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	74
Tabel 5.9. Frekuensi Distribusi Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa STIE Dehasen Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	76
Tabel 5.10. Pembobotan Kepentingan Dimensi ServQual Dari Pengguna Jasa FE UNHAZ : FE UMB : STIE Dehasen	78
Tabel 5.11. Pembobotan Kepentingan Dimensi ServQual Dari Pimpinan FE UNHAZ : FE UMB : STIE Dehasen	79
Tabel 5.12. Pembobotan Kepentingan Dimensi ServQual Dari Dosen dan Karyawan UNHAZ : FE UMB : STIE Dehasen	79
Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata Kualitas Pelayanan Responden Pengguna Jasa FE UNHAZ Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	80
Tabel 5.14. Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata Kesenjangan Antara Harapan Pengguna Jasa Dengan Persepsi Pimpinan FE UNHAZ Atas Harapan Pengguna Jasa Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	89
Tabel 5.15. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Persepsi Pimpinan FE UNHAZ Atas Harapan Pengguna Jasa Dengan Penetapan Standar Kualitas Pelayanan.....	96

Tabel 5.16. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Penetapan Standar Kualitas Pelayanan Dengan Pemberian Pelayanan Kepada Pengguna Jasa FE UNHAZ	97
Tabel 5.17. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Pemberian Pelayanan Dengan Pelayanan Yang Dijanjikan Kepada Pengguna Jasa FE UNHAZ.....	99
Tabel 5.18. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Kualitas Pelayanan Responden Pengguna Jasa FE UMB Berdasarkan Lima Dimensi ServQual	101
Tabel 5.19. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Kesenjangan Antara Harapan Pengguna Jasa Persepsi Pimpinan FE UMB Atas Harapan Pengguna Jasa Berdasarkan Lima Dimensi ServQual....	109
Tabel 5.20. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Persepsi Pimpinan FE UMB Atas Harapan Pengguna Jasa Dengan Penetapan Standar Kualitas Pelayanan.....	116
Tabel 5.21. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Penetapan Standar Kualitas Pelayanan Dengan Pemberian Pelayanan Kepada Pengguna Jasa FE UMB.....	117
Tabel 5.22. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Pemberian Pelayanan Dengan Pelayanan Yang Dijanjikan Kepada Pengguna Jasa FE UMB.....	119
Tabel 5.23. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Kualitas Pelayanan Responden Pengguna Jasa STIE Dehasen Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	120
Tabel 5.24. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Kesenjangan Antara Harapan Pengguna Jasa Persepsi Pimpinan STIE Dehasen Atas Harapan Pengguna Jasa Berdasarkan Lima Dimensi ServQual.....	128
Tabel 5.25. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Persepsi Pimpinan STIE Dehasen Atas Harapan Pengguna Jasa Dengan Penetapan Standar Kualitas Pelayanan.....	135
Tabel 5.26. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Penetapan Standar Kualitas Pelayanan Dengan Pemberian Pelayanan Kepada Pengguna Jasa STIE Dehasen	136
Tabel 5.27. Hasil Pengujian Kesenjangan Antara Pemberian Pelayanan Dengan Pelayanan Yang Dijanjikan Kepada Pengguna Jasa STIE Dehasen.....	138
Tabel 6.1. Perbandingan kualitas pelayanan FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen.....	149