

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>TRANSLITASI ARAB-LATIN</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
F. Kerangka Berfikir.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	17
A. Kualitas Pelayanan (Mutu).....	17
1. Pengertian Pelayanan.....	21
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	20
3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa.....	21
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
5. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	26
6. Kualitas Pelayanan.....	28
7. Harapan Pelanggan (mahasiswa) dalam Kualitas Pelayanan.....	30
8. Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
B. Pelayanan Administrasi Akademik.....	34
1. Pelayanan Administrasi.....	34
a. Pengertian Pelayanan Administrasi.....	34

b.	Fungsi Pelayanan Administrasi.....	41
c.	Komponen pelayanan Administrasi.....	41
d.	Kriteria Pelayanan Administrasi.....	43
e.	Indikator Pelayanan Administrasi.....	44
2.	Pelayanan Akademik .....	46
a.	Pengertian Pelayanan Akademik.....	46
b.	Kualitas pelayanan Akademik.....	50
c.	Fungsi Pelayanan Akademik.....	51
d.	Prinsip-prinsip Pelayanan Akademik.....	52
e.	Mutu Pelayanan Akademik .....	53
3.	Pelayanan Administrasi Akademik.....	57
a.	Pengertian Pelayanan Administrasi Akademik .....	57
b.	Sarana dan Prasarana Administrasi Akademik.....	59
c.	Administrasi peserta Akademik.....	59
C.	Kepuasan Pelanggan /Mahasiswa.....	60
1.	Pengertian Mahasiswa.....	60
2.	Hak dan Kewajiban Mahasiswa.....	60
3.	Kewajiban Mahasiswa.....	61
4.	Pengertian Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....	61
5.	Konsep Ketidakpuasan.....	67
6.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....	67
7.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....	68
8.	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	70
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>73</b>
A.	Pendekatan dan Metode Penelitian.....	73
B.	Variabel Penelitian.....	74
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	74
D.	Lokasi Penelitian .....	76
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	76
F.	Instrumen Penelitian .....	81

G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	84
H.	Teknik Analisis Data.....	85
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>88</b>
A.	Gambaran Umum Universitas Islam Bandung (UNISBA) ....	88
	1. Sejarah Berdirinya UNISBA Bandung.....	88
	2. Visi dan Misi.....	89
	3. Tujuan Program Studi.....	90
	4. Struktur Organigram Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unisba .....	90
	5. Job Description Biro Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unisba.....	91
	6. Data Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unisba.....	92
	7. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM).....	97
	8. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM).....	98
B.	Hasil Penelitian.....	100
	1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	100
	2. Penyajian Data.....	101
	3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FTK UNISBA.....	102
	4. Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Subbag Pendidikan FTK UNISBA Menurut Program Studi.....	105
	5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FTK UNISBA Menurut Angkatan.....	133
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	148
	1. Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Subbag Pendidikan FTK UNISBA.....	148
	2. Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi Subbag	

Pendidikan FIP UNY.....	152
3. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY.....	154
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	156
A. Simpulan.....	156
B. Saran.....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	158
<b>LAMPIRAN.....</b>	162



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG