

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Peneliti Pendahulu .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi dan Klasifikasi Jasa .....	4
2.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.3 Kualitas Jasa .....	6
2.4 Persepsi Pelanggan .....	9
2.5 Pengertian Pengendalian Kualitas .....	10

2.6	Konsep Pengendalian Mutu atau Kualitas .....	11
2.7	Kuesioner .....	14
2.8	Uji Kecukupan Data .....	14
2.9	Uji Reliabilitas .....	15
2.10	Uji Validitas .....	15
2.11	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
2.12	<i>Potential Gain in Customer Values</i> .....	19

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....** 21

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data	
4.1.1	Profil Perguruan Tinggi .....	24
4.1.2	Visi dan Misi .....	26
4.1.3	Lokasi Perguruan Tinggi .....	26
4.1.4	Struktur Organisasi .....	27
4.2	Pengolahan Data	
4.2.1	Uji Kecukupan Data .....	30
4.2.2	Uji Validitas .....	31
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	34
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	35
4.2.5	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i> .....	40
4.2.6	Faktor Penyebab .....	45

### **BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN**

5.1	Uji Kecukupan Data .....	56
5.2	Uji Validitas .....	56
5.3	Uji Reliabilitas .....	56
5.4	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	57
5.5	<i>Potential Gain in Customer Values</i> .....	60
5.6	<i>Fishbone Diagram</i> .....	62

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Simpulan ..... 68

6.2 Saran ..... 69

**DAFTAR PUSTAKA ..... 70**

**LAMPIRAN ..... 71**

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1 Diagram Kartesius .....	16
Gambar 2 <i>Flowchart</i> Metode Penelitian .....	23
Gambar 3 Lokasi FST Universitas Katolik Musi Charitas .....	27
Gambar 4 Struktur Organisasi Universitas Katolik Musi Charitas, Palembang .....	28
Gambar 5 Struktur Organisasi Fakultas Sains dan Teknologi .....	29
Gambar 6 Diagram Kartesius untuk Metode IPA .....	39
Gambar 7 Diagram Kartesius untuk Metode PGCV .....	45
Gambar 8 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 2: Ruang Kuliah Tidak Sejuk dan Tidak Nyaman .....	46
Gambar 9 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 5: Ketersediaan Toilet yang Tidak Bersih .....	48
Gambar 10 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 8: Bahan Ajar ( <i>Handout</i> , Modul, dan lain-lain) yang Diberikan Kepada Mahasiswa Tidak Lengkap .....	50
Gambar 11 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 11: Dosen yang Sesuai dengan Bidang Keahliannya Tidak Memadai .....	52
Gambar 12 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 36: FST Tidak Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa .....	54

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1 Perbedaan Masing-Masing Dimensi Kualitas dalam Perusahaan Manufaktur dan Perusahaan Jasa .....	8
Tabel 2 Validitas Data Kepentingan .....	32
Tabel 3 Validitas Data Kinerja .....	33
Tabel 4 Tingkat Kesesuaian .....	35
Tabel 5 Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i> .....	37
Tabel 6 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	41
Tabel 7 Perhitungan Indeks PGCV .....	43
Tabel 8 Solusi untuk Pernyataan 2: Ruang Kuliah Tidak Sejuk dan Tidak Nyaman .....	47
Tabel 9 Solusi untuk Pernyataan 5: Ketersediaan Fasilitas Toilet yang Tidak Bersih .....	49
Tabel 10 Solusi untuk Pernyataan 8: Bahan Ajar ( <i>Handout</i> , Modul, dan lain-lain) yang Diberikan Kepada Mahasiswa Tidak Lengkap .....	51
Tabel 11 Solusi untuk Pernyataan 11: Dosen Sesuai dengan Bidang Keahliannya Tidak Memadai .....	53
Tabel 12 Solusi untuk Pernyataan 36: FST Tidak Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1. Rekap Data Kepentingan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas .....	71
Lampiran 2. Rekap Data Kinerja Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas .....	75
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Data Kepentingan .....	79
Lampiran 4. Uji Validitas Rekap Data Kepentingan .....	80
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Data Kinerja .....	81
Lampiran 6. Uji Validitas Data Kinerja .....	82
Lampiran 7. Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i> .....	83
Lampiran 8. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa FST .....	84
Lampiran 9. Standar Penilaian Item Kuesioner .....	87