

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Pengertian Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	13

2.4 Prilaku Konsumen	14
2.5 <i>Service Quality</i>	16
2.5.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	16
2.5.2 Dimensi <i>Servqual</i>	16
2.5.3 Analisis Gap	19
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Model Kerangka <i>Servqual</i>	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.2 Jenis Data dan Skala Pengukuran	25
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Instrumen Penelitian	28
3.5.2 Uji Coba Instrumen	29
3.6 Metode <i>Servqual</i>	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Singkat FE Unmuh Jember	32
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan	32
4.1.3 Struktur Organisasi dan Manajemen	33
4.2 Analisis Deskriptif	37
4.2.1 Deskriptif Statistik Karakteristik Responden	37
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.2.3 Responden Menurut Umur	37
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden	38
4.2.4.1 <i>Tangible</i> Kuesioner Kinerja	38
4.2.4.2 <i>Reliability</i> Kuesioner Kinerja	40
4.2.4.3 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Kinerja	41
4.2.4.4 <i>Assurance</i> Kuesioner Kinerja	42
4.2.4.5 <i>Empaty</i> Kuesioner Kinerja	43
4.2.4.6 <i>Tangible</i> Kuesioner Harapan	44
4.2.4.7 <i>Reliability</i> Kuesioner Harapan	46
4.2.4.8 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Harapan	47
4.2.4.9 <i>Assurance</i> Kuesioner Harapan	48
4.2.4.10 <i>Empaty</i> Kuesioner Harapan	49

4.3 Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reabilitas	51
4.4 Uji <i>Service Quality</i>	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB 5 PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.2.1 Bagi Institusi Pendidikan FE Unmuh Jember	59
5.2.2 Bagi Mahasiswa	60
5.2.3 Peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen dan Akuntansi Tahun 2015 sampai 2017	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2 Model Servqual	24
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Responden Menurut Umur	38
Tabel 4.2.1 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.2.2 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.2.3 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.2.4 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.2.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empaty</i>	43
Tabel 4.2.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	44
Tabel 4.2.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.2.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.2.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	48
Tabel 4.2.10 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.3.1 Validitas Variabel Dimensi <i>Servqual</i>	51
Tabel 4.3.2 Reliabilitas variabel dimensi <i>Servqual</i>	51
Tabel 4.1 Perhitungan <i>Service Quality</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Expected dan Perceived Service Quality	20
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi, 2018.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	63
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 5. Frekuensi Jenis Kelamin dan Umur	78
Lampiran 6. Frekuensi Pernyataan Responden	80
Lampiran 7. Uji Validitas	92
Lampiran 8. Uji Reabilitas	100
Lampiran 9. r tabel	107
Lampiran 10. Dokumentasi	109