

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Asumsi Dan Pembatasan Masalah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Lean di Sektor Jasa.....	13
2.1.3 Metode	25
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Berpikir.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	40
3.2 Data dan Informasi	40
3.3 Teknik pengumpulan Data	40
3.4 Teknik Analisis Data.....	41
3.5 Flowchart.....	44
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	45
4.1 Deskripsi Universitas	45
4.2 Analisis Proses Pelayanan Akademik	60
4.3 Data Keluhan Mahasiswa	66
4.4 Analisis Data Keluhan.....	77
4.5 Standar Operasional Prosedur Akademik.....	79
4.6 Pemetaan Proses Pelayanan Aktual	84
BAB V PEMBAHASAN	91
5.1 Temuan Utama.....	91
5.2 Implikasi Industri.....	92
5.3 Kajian dengan penelitian terdahulu.....	92
5.4 Keterbatasan penelitian	95
BAB VI KESIMPULAN	96
5.1 KESIMPULAN.....	96
5.2 SARAN	96

DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108
Lampiran 1 Data Keluhan Mahasiswa	
Lampiran 2 Data Prosedur Proses Pelayanan di Fakultas	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kualitas Pelayanan	10
GAMBAR 4.2 Struktur Organisasi Universitas	55
GAMBAR 4.4 Diagram Pareto	71
GAMBAR 4.5.1 SOP Pengisian KRS	72
GAMBAR 4.5.2 SOP Pelaksanaan Ujian	74
GAMBAR 4.5.3 SOP Pelaksanaan Praktikum.....	75



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Mahasiswa	4
TABEL 4.1.1 Daftar Jurusan Tahun 1990	44
TABEL 4.1.2 Daftar Program Studi	47
TABEL 4.1.3 Hasil Akreditasi	51
TABEL 4.4 Hasil Data Keluhan.....	70
TABEL 4.6.1 Proses Pengisian KRS	76
TABEL 4.6.2 Proses Pengisian KRS (Lanjutan).....	77
TABEL 4.6.3 <i>Lean</i> Pengisian KRS	77
TABEL 4.6.4 <i>Lean</i> Pengisian KRS (Lanjutan)	77
TABEL 4.6.5 <i>Lean</i> Pengisian KRS (Lanjutan)	79
TABEL 4.6.6 Proses Pelaksanaan Ujian.....	79
TABEL 4.6.7 Proses Pelaksanaan Ujian (Lanjutan).....	80
TABEL 4.6.8 <i>Lean</i> Pelaksanaan Ujian	81
TABEL 4.6.9 <i>Lean</i> Pelaksanaan Ujian (Lanjutan)	82
TABEL 4.6.10 Proses Pelaksanaan Praktikum	83
TABEL 4.6.11 Pelaksanaan Praktikum (Lanjutan)	83
TABEL 4.6.12 <i>Lean</i> Pelaksanaan Praktikum.....	84
TABEL 4.6.13 <i>Lean</i> Pelaksanaan Praktikum (Lanjutan).....	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA