

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang penelitian .....	1
B. Perumusan masalah penelitian .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian .....	10
1. Tujuan penelitian : .....	10
2. Kontribusi penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pelayanan .....	12
2. Kualitas layanan .....	12
3. Kepuasan mahasiswa.....	14
4. Quality Function Deployment (QFD).....	18
5. House of Quality (HOQ) .....	19
6. Tabel penelitian terdahulu .....	22
B. Rerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan tempat penelitian .....	30
B. Desain penelitian.....	30
C. Definisi dan operasionalisasi variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel penelitian.....	35

1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Survey .....	35
F. Metode Analisis .....	37
1. Analisis deskriptif .....	37
2. Analisis kuantitatif .....	37
3. Uji validitas dan Uji reliabilitas.....	38
a. Uji validitas .....	38
b. Uji reliabilitas.....	39
4. Tahapan QFD.....	40
<b>BAB IV</b> .....	41
A. Gambaran umum lembaga.....	41
B. Profil jawaban responden .....	43
C. Hasil uji kualitas data .....	45
1. Uji validitas kuesioner.....	45
a) Uji validitas kuesioner tingkat kinerja.....	45
b) Uji validitas kuesioner tingkat kepentingan.....	46
2. Uji reliabilitas.....	47
a) Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja.....	48
b) Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan .....	48
D. Statistik Deskriptif .....	49
1. Deskripsi tingkat kinerja .....	50
2. Deskripsi tingkat kepentingan .....	62
E. Pembahasan.....	74
1. Kualitas pelayanan Tata Usaha.....	74
2. Tingkat kepuasan mahasiswa .....	75
3. Keunggulan pelayanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.....	77
4. Rekomendasi pelayanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.....	79

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	89
A. Simpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91

