

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 4

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.5 Metode Penelitian..... 6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

2.1 Jasa 9

2.1.1 Pengertian Jasa..... 9

2.1.2 Karakteristik Jasa..... 10

2.2 Pelayanan..... 11

2.2.1 Pengertian Pelayanan..... 11

2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima 13

2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima 14

2.2.4 Fungsi Pelayanan Prima 15

2.2.5 Konsep Dasar Pelayanan Prima..... 16

2.2.6 Kualitas Pelayanan..... 20

2.2.7 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (Service excellent) 21

2.2.8 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	22
2.2.9 Pentingnya Pelayanan Prima	25
2.3 Pelanggan (Konsumen).....	27
2.3.1 Pengertian Pelanggan (Konsumen).....	27
2.3.2 Jenis-jenis Pelanggan.....	28
2.3.3 Sifat Pelanggan	32
2.3.4 Kebutuhan Pelanggan	33
2.3.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.6 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	36
2.3.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.1.1 Profil Perusahaan	39
3.2 Hasil Penelitian.....	46
3.3 Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Bagian Sistem Informatika dan Akademik	47
3.4 Kepuasan Mahasiswa Kepada Bagian Sistem Informatika dan Akademik.....	50
3.5 Peran Kualitas Pelayanan di Bagian Sistem Informatika dan Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Universitas Sangga Buana YPKP.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
4.1 Kesimpulan	57
4.2. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Penelitian.....	8
--------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keterkaitan pelayanan internal dan eksternal.....	31
Gambar 2.2 Pembentukan kepuasan/ketidak puasan pelanggan.....	35
Gambar 3.1 Logo Universitas	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Universitas Sangga Buana YPKP	43
Gambar 3.3 Jenis kelamin responden.....	46
Gambar 3.4 Jumlah kunjungan	46
Gambar 3.5 Kualitas karyawan terhadap mahasiswa.....	47
Gambar 3.6 Kualitas pelayanan karyawan terhadap kendala mesin <i>finger print</i> ..	48
Gambar 3.7 Kualitas pelayanan karyawan ketika proses pembuatan KTM	49
Gambar 3.8 Kualitas pelayanan karyawan pada proses input nilai di transkrip ...	49
Gambar 3.9 Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di dalam kantor bagian SIA	51
Gambar 3.10 Kepuasan mahasiswa terhadap jumlah mesin finger print	51
Gambar 3.11 Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mesin <i>finger print</i>	52
Gambar 3.12 Kepuasan mahasiswa terhadap semua pelayanan	53
Gambar 3.13 Pendapat mahasiswa mengenai perbaikan pelayanan bagian SIA ..	53
Gambar 3.14 Pendapat mahasiswa terhadap penerapan pelayanan prima	55