DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM..... i

SURAT PERNYATAAN..... ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii

PENGESAHAN..... iv

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR TRANSLITERASI..... xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 4

C. Batasan Masalah..... 4

D. Rumusan Masalah..... 5

E. Kajian Pustaka..... 5

F. Tujuan Penelitian..... 8

G. Kegunaan Penelitian..... 9

H. Definisi Operasional..... 9

I. Metode Penelitian..... 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

J. Sistematika Pembahasan…… 14

BAB II LANDASAN TEORITIS…… 15

A. Pengertian Jasa/Layanan…… 15

B. Pelanggan/Konsumen…… 19

C. Kualitas…… 20

D. Kepuasan Konsumen…… 26

E. Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa…… 28

F. Kerangka Pemikiran…… 29

G. Hipotesis Penelitian…… 30

BAB III : PENYAJIAN DATA…… 31

A. Gambaran Profil Prodi Ekonomi Syariah…….. 31

B. Temuan Penelitian..... 37

C. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian..... 38

D. Deskripsi Variabel Penelitian..... 40

BAB IV : ANALISIS DATA…… 47

A. Analisis Bentuk Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah… 47

B. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Prodi… 48

BAB V : PENUTUP…… 52

A. Kesimpulan…… 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran……. 52

DAFTAR PUSTAKA…… 55

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id