

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BABII KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Bentuk-bentuk Layanan.....	14
3. Persepektif kualitas.....	15
4. Karakteristik Jasa	17
5. Dimensi kualitas pelayanan.....	18
B. Unit Akademik	21
1. Pengertian Unit Akademik	21
2. Tugas-tugas Bagian Akademik.....	22
3. Tuntutan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	24
C. Hubungan kualitas Pelayanan dengan Unit Akademik	25
D. Kerangka Teoritik	27
E. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Subjek Penelitian	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
C. Instrumen Penelitian.....	34
D. Analisis data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil penelitian.....	47
B. Pengujian Hipotesis	52
C. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Populasi dan Sampel Penelitian	34
Tabel 3.2	: <i>Blue print</i> Kualitas Layanan	39
Tabel 3.3	: Hasil validitas item-item <i>Kualitas Layanan</i>	42
Tabel 3.4	: Hasil uji validitas faktor-faktor <i>Kualitas Layanan</i>	43
Tabel 3.5	: Hasil uji reliabilitas <i>Kualitas Layanan</i>	45
Tabel 4.1	: Hasil uji normalitas data.....	49
Tabel 4.2	: Hasil uji Mann-Whitney Test	50
Tabel 4.3	: Hasil Uji Faktor Kualitas layanan Tarbiyah.....	51
Tabel 4.4	: Hasil Uji Faktor Kualitas layanan Dakwah.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	: Kuesioner Kualitas Pelayanan	63
Lampiran B	: Uji validitas dan reliabilitas Kualitas Pelayanan	66
Lampiran C	: Uji normalitas data.....	72
Lampiran D	: Uji analisis komparasi Mann-Whitney Test.....	74
Lampiran E	: Uji Faktor Kualitas Layanan	75
Lampiran F	: Data dikotomik Kualitas pelayanan	76
Lampiran G	: Berita acara ujian skripsi	
Lampiran H	: Kartu konsultasi	
Lampiran I	: Surat izin penelitian kepada Rektorat IAIN Sunan Ampel Surabaya	
Lampiran J	: Surat keterangan telah melakukan penelitian	