

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DENGAN PENERAPAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : ASTUTY NABABAN  
NIM : 302 15 11 008**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2019**



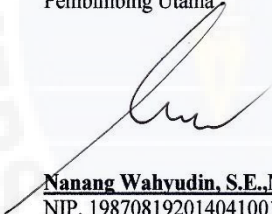
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Astuty Nababan  
NIM : 302 15 11 008  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung”

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Nanang Wahyudin, S.E., M.M  
NIP. 198708192014041001

  
Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc  
NP. 508410027

Balunjuk, 09 Agustus 2019  
Ketua Jurusan Manajemen

  
  
Dwi Pratiwi, S.E., M.Sc  
NP. 506906008



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: Astuty Nababan  
Nomor Induk Mahasiswa: 302 15 11 008  
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 08 Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat diterima

Tim Penguji

Ketua

Dony Yanuar, S.E., M.M.  
NP. 0207017402

Anggota

  
Nanang Wahyudin, S.E., M.M.  
NIP. 198708192014041001

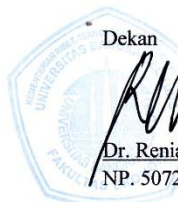
Anggota

Dr. Devi Valeriani, S.E., M.Si  
NP. 506906004

Anggota

  
Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc  
NP. 508410027

Balunujuk, 09 Agustus 2019  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen



Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si.  
NP. 507206007



Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hamsari, S.E., M.Sc  
NP. 506906008

#### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung**” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam refrensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 09 Agustus 2019

Penulis



Astuty Nababan

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tetapi carilah dahulu kerajaan ALLAH dan kebenarannya, maka  
semuanya itu akan ditambahkan kepadamu”

(MATIUS 6:33)

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah maka kamu akan  
mendapat, ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu”

(MATIUS 7:7)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi  
nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada ALLAH dalam doa dan  
permohonan dengan ucapan syukur”

(FILIPPI 4:6)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, mengenal arti dari sebuah perjuangan, tantangan dan kerja keras serta selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk orang tua saya yang kucintai dan kukasihi mama yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, dan doa serta selalu memberikan bantuan baik moril maupun materil dan selalu ada dalam setiap keadaan.
- Kakak, abang dan adikku, yang selalu memotivasi dan memberikan dorongan semangat serta dukungan moril dan materil.

- Sahabatku Defi Fitriyani, Farda Ariesyta, Anisya Qodar, Karmyla dan oline terima kasih untuk semua bantuannya dan semangatnya. Teman-teman yang turut membantu dan tidak bosan memberikan motivasi dan mendukung.
- Bapak gembala Kristannu Wijaya, S.Th yang selalu mendukung dan memberi semangat dan selalu menanyakan progress skripsiku, terimakasih sudah mendidik dan mendoakan.
- Seluruh teman-teman seperjuangan MN 1 angkatan 2015 serta teman-teman KKN Pulau Nangka yang tidak bisa disebutkan satu per satu, semoga jalinan persaudaraan kita tetap terjalin.
- Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggan ku dalam perjuangan masa perkuliahan untuk mendapat gelar S.E.

## **ABSTRACT**

***Astuty Nababan. 302 15 11 008. An Analysis of the Effect of Service Quality on Student Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) at the Faculty of Economics of Universitas Bangka Belitung.***

*The purpose of study is to determine the effect of service quality on student satisfaction at the faculty of economics of Universitas Bangka Belitung viewed from 5 dimensions of service quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty), to improve the quality of service at the faculty of economics in Universitas Bangka Belitung. This was a qualitative descriptive study with a population consisting of the students of the Faculty of Economics of Universitas Bangka Belitung in the period of 2015-2018. To sample the population, the present author used a technique of probability sampling, wich was proportionate stratified random sampling with a sample distribution based on study programs at the research location. A sample of 292 respondents was obtained using this technique. Analysis of the level of conformity based on five dimensions of service quality showed a result of 61,9% satisfaction. The result of importance performance analysis (IPA) to determine the main priority to affect student satisfaction level in Faculty of Economics of Universitas Bangka Belitung showed that the dimensions needing improvements were on quadrant a, which had a very high level of priority and a low level satisfaction. The factors that were of main priority to be improved were: tangible, responsiveness, and assurance.*

***Keywords: Service Quality and Student Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)***

## ABSTRAK

**Astuty Nababan. 302 15 11 008. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*Tanggibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung angkatan 2015-2018. Teknik Pengambilan sampel penelitian ini ditentukan dengan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian sampel berdasarkan program studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sehingga diperoleh sampel sebanyak 292 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis tingkat kesesuaian berdasarkan dari lima dimensi kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dengan nilai sebesar 61,9% cukup puas. Analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas utama untuk mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, adapun dimensi yang perlu perbaikan yaitu yang terdapat pada kuadran A yang memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi dan tingkat kepuasan rendah faktor yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan yaitu dimensi : *tangible, responsiveness* dan *assurance*.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa, *Importance Performance Analysis* (IPA)**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, berkat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung”**. Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si, selaku rektor Universitas Bangka Belitung
2. Bapak Dr. Niswan Zukhri, S.E., M.M, selaku wakil rektor I bidang akademik dan kemahasiswaan Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Sc, selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Nanang Wahyudin, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing utama atas ketulusan, kesabaran dan waktunya dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahannya demi terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing pendamping atas ketulusan, kesabaran dan waktunya dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahannya demi terselesaikannya tugas akhir ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan manajemen telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu memberikan data dan informasi terkhusus pada AAK Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
9. Keluarga tersayang dan tercinta, terutama untuk mama ku, abang, kakak dan saudara-saudaraku yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
10. Teman-teman yang telah memberikan masukan dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik. Penulis juga memohon maaf apabila didalam penelitian ini ada kata-kata yang kurang berkenaan dihati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh penulis.

Balunijuk, 09 Agustus 2019  
Penulis,

**Astuty Nababan**

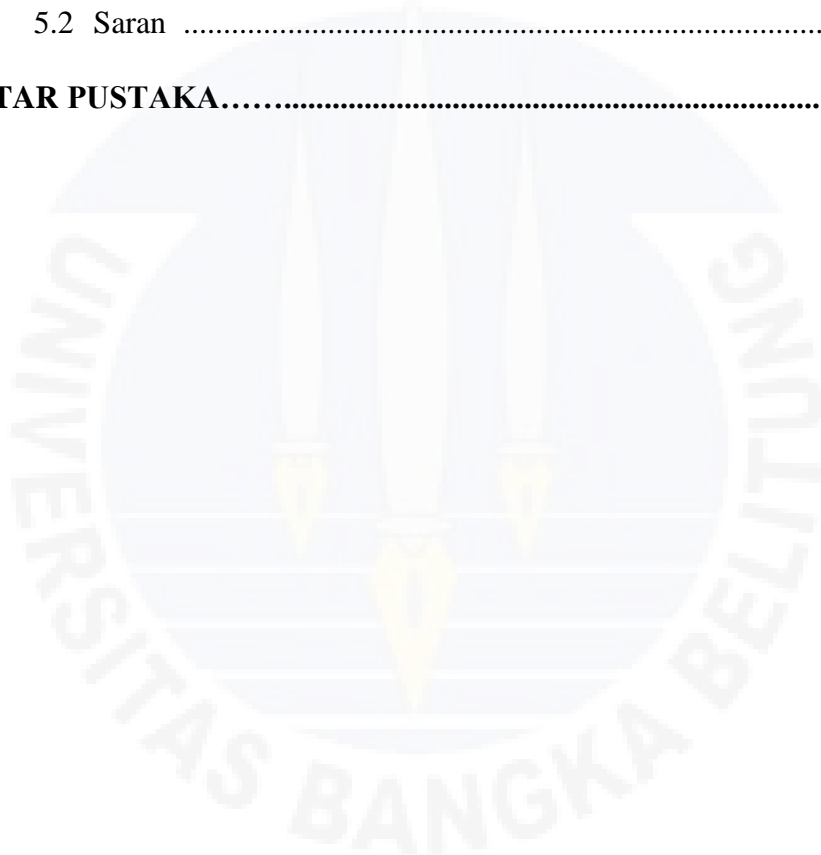
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	14
2.1.2 Pengertian Pemasaran .....	15

2.1.3	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.2	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4.3	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5	Kepuasan Mahasiswa .....	26
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	26
2.1.5.2	Faktor Kepuasan Mahasiswa .....	30
2.1.5.3	Dimensi Kepuasan Mahasiswa .....	31
2.2	Penelitian Terdahulu .....	32
2.3	Konsep Metode Importance Performance Analysis .....	35
2.4	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4.1	Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa ...	37
2.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	39
	Mahasiswa dengan Metode IPA .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	41
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	42
3.3.1	Definisi Operasional .....	42
3.3.2	Pengukuran Variabel .....	44
3.4	Populasi dan Sampel.....	45

3.4.1	Populasi .....	45
3.4.2	Sampel .....	46
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5.1	Jenis Data.....	47
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6	Analisis Data .....	49
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	49
3.6.2	Uji Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	50
3.6.3	Diagram Kartesius .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian .....	54
4.1.1	Gambaran Umum Fakultas Ekonomi UBB .....	54
4.2	Hasil Deskriptif Penelitian .....	57
4.2.1	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden .....	57
4.2.2	Hasil Deskriptif Variabel Tingkat Kepentingan .....	58
4.2.3	Hasil Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan .....	73
4.2.4	Rekapitulasi Deskriptif Variabel Tingkat Kepentingan .....	88
4.2.5	Rekapitulasi Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan .....	89
4.3	Hasil Analisis Data .....	89
4.3.1	Uji Tingkat Kesesuaian .....	89
4.3.2	Uji Diagram Kartesius .....	92
4.4	Pembahasan .....	108

4.4.2	Gambaran Umum Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan .. dan Kepuasan Mahasiswa .....	109
4.4.3	Gambaran Umum Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Mahasiswa.....	109
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
5.1	Kesimpulan .....	114
5.2	Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>119</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Mahasiswa FE UBB TA 2018/2019 .....	7
Tabel I.2	Tabel Pra Survey Terhadap Mahasiswa FE .....	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel III.1	Definisi Operasional .....	42
Tabel III.2	Skor Skala Likert Variabel Tingkat Kepentingan .....	44
Tabel III.3	Skor Skala Likert Variabel Tingkat Kepuasan .....	45
Tabel III.4	Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi .....	45
Tabel IV.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Per-Angkatan .....	33
Tabel IV.4	X1.1 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kebersihan .....	59
Tabel IV.5	X1.2 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Pencahayaan .....	59
Tabel IV.6	X1.3 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Ac/Kipas .....	60
Tabel IV.7	X1.4 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Meja dan Kursi .....	60
Tabel IV.8	X1.5 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Parkir .....	60
Tabel IV.9	X1.6 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Wifi/Internet .....	61
Tabel IV.10	X1.7 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kebersihan .....	61
Tabel IV.11	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	62
Tabel IV.12	X2.1 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Informasi .....	62
Tabel IV.13	X2.2 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Ruang Baca .....	63
Tabel IV.14	X2.3 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Materi .....	63
Tabel IV.15	X2.4 Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Dosen .....	64

Tabel IV.16	X2.5	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Tanya Jawab ...	64
Tabel IV.17	X2.6	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Bahan Ajar.....	65
Tabel IV.18	X2.7	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Datang Tepat ..	65
Tabel IV.19	X2.8	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Staf Akademik	66
Tabel IV.20		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	66
Tabel IV.21	X3.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kelas .....	67
Tabel IV.22	X3.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kesigapan .....	67
Tabel IV.23	X3.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Ujian .....	68
Tabel IV.24	X3.4	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Pembelajaran ..	68
Tabel IV.25		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	69
Tabel IV.26	X4.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Pegawai.....	69
Tabel IV.27	X4.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Informasi.....	70
Tabel IV.28	X4.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Sanksi.....	70
Tabel IV.29		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	71
Tabel IV.30	X5.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Keluhan.....	71
Tabel IV.31	X5.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kemudahan....	72
Tabel IV.32	X5.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kotak Saran ...	72
Tabel IV.33		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	73
Tabel IV.34	X1.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Kebersihan.....	73
Tabel IV.35	X1.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Pencahayaan .....	74
Tabel IV.36	X1.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Ac/Kipas.....	74
Tabel IV.37	X1.4	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Meja dan Kursi ...	75
Tabel IV.38	X1.5	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Tempat Parkir.....	75



Tabel IV.39	X1.6	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Wifi/Internet.....	75
Tabel IV.40	X1.7	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Kebersihan.....	76
Tabel IV.41		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	76
Tabel IV.42	X2.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Informasi .....	77
Tabel IV.43	X2.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Ruang Baca .....	78
Tabel IV.44	X2.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Materi .....	78
Tabel IV.45	X2.4	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Dosen.....	79
Tabel IV.46	X2.5	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Diskusi.....	79
Tabel IV.47	X2.6	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Bahan Ajar .....	80
Tabel IV.48	X2.7	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Tepat Waktu .....	80
Tabel IV.49	X2.8	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Staf Akademik....	81
Tabel IV.50		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	81
Tabel IV.51	X3.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Kelas.....	82
Tabel IV.52	X3.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Kesigapan .....	82
Tabel IV.53	X3.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Ujian.....	83
Tabel IV.54	X3.4	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Pembelajaran .....	83
Tabel IV.55		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	84
Tabel IV.56	X4.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Pegawai .....	84
Tabel IV.57	X4.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Informasi .....	85
Tabel IV.58	X4.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Sanksi .....	85
Tabel IV.59		Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	86
Tabel IV.60	X5.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Keluhan .....	86
Tabel IV.61	X5.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Kemudahan .....	87

Tabel IV.62 X5.3 Tanggapan Responden Tingkat Kotak Saran.....	87
Tabel IV.63 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	88
Tabel IV.64 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Tingkat Kepentingan.....	88
Tabel IV.65 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Tingkat Kepuasan.....	89
Tabel IV.66 Hasil Tingkat Kesesuaian .....	89
Tabel IV.67 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	92
Tabel IV.68 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	95
Tabel IV.69 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	99
Tabel IV.70 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	101
Tabel IV.71 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	103
Tabel IV.72 Rata-Rata Jawaban Responden Pada Dimensi Kualitas Pelayanan	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Jumlah Perguruan Tinggi .....	4
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar IV.1	Gambar Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi UBB .....	57
Gambar IV.2	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	92
Gambar IV.3	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	96
Gambar IV.4	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	99
Gambar IV.5	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	101
Gambar IV.6	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	104
Gambar IV.7	Gambar Diagram Kartesius Pada Dimensi Kualitas Pelayanan..	106