

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Prinsip, Standar, Langkah, dan Strategi Pelayanan	13
2.3 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.4 Komponen dan Sistem Pengendalian Pelayanan	23
2.5 Unsur-unsur Administrasi	25
2.6 Fungsi Administrasi	28
2.7 Penelitian Terdahulu	38
2.8 Kerangka Pikir	43

BAB III Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.3 Kehadiran Peneliti.....	47
3.4 Data, Sumber Data, dan Narasumber.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.7 Keabsahan Data	59

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum IKIP Veteran Semarang	63
4.2 Deskripsi Umum Partisipan	66
4.3 Fungsi Pelayanan Akademik.....	68
4.4 Karakteristik Pelayanan Akademik.....	69
4.5 Kesesuaian Pelayanan Akademik	71
4.6 Keandalan Pelayanan Akademik	73
4.7 Estetika Pelayanan Akademik.....	74
4.8 Kualitas Pelayanan Akademik	74
4.9 Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik	76
4.10 Rangkuman Pelayanan Akademik	76
4.11 Simpulan Pelaksanaan Pelayanan Akademik	83

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	96
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	98

Daftar Pustaka	99
Lampiran-Lampiran	102