

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
GLOSARIUM.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Pembatasan Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah.....	17
1.5 Tujuan Penelitian	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan	23
2.2.2 Kualitas Pelayanan	28
2.2.3 Sistem Informasi Akademik.....	32
2.2.4 Fasilitas Akademik	33
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38

3.2	Jenis Penelitian.....	38
3.4	Teknik Penentuan Informan	39
3.5	Validasi Data	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		42
4.1	Gambaran Lokus/Umum Penelitian	42
4.1.1.	Gambaran Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta	42
4.1.2	Visi Misi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta	43
4.1.3	Struktur Organisasi Fisip UMJ	45
4.1.4	Sumber Daya Manusia (SDM) FISIP UMJ.....	45
4.1.6	Sistem Informasi Akademik FISIP UMJ	47
4.1.7	Gambaran Umum School of Government University Utara Malaysia.....	48
4.1.8	Visi dan Misi School of Government University Utara Malaysia	51
4.1.9	Struktur Organisasi School of Government University Utara Malaysia ...	52
4.1.10	Sumber Daya Manusia (SDM) <i>School of Government</i> UUM	52
4.1.11	Fasilitas Penunjang Akademik SoG UUM.....	53
4.1.12	Sistem Informasi Akademik SoG UUM.....	54
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.2	Tangibles.....	58
4.2.3	Reliability.....	71
4.2.3	Responsiveness	79
4.2.4	Assurance.....	90
4.2.5	Emphaty	106
BAB V PEMBAHASAN		114
5.1	Perbandingan Kualitas Pelayanan Akademik Antara Fisip UMJ dengan SoG UUM.....	114
5.1.1	Tangibles.....	114

5.1.2 Reliability.....	117
5.1.3 Responsiveness	119
5.1.4 Assurance.....	122
5.1.5 Emphaty	124
BAB VI PENUTUP.....	127
6.1 Kesimpulan	127
6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	129