



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penulisan.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Persepsi	13
2.2. Karakteristik Persepsi	16
2.3. Mahasiswa	16
2.4. Pelayanan Publik	17
2.4.1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	21
2.4.2. Karakteristik Pelayanan	22
2.4.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
2.4.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25
2.4.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	26
2.4.6. Konsep Pelayanan Prima	28
2.4.7. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	29
2.5. IRAISE	31
2.6. Penelitian Terdahulu	37
2.7. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan Publik	39
2.8. Definisi Konsep.....	41
2.9. Konsep Operasional	43
2.10. Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4. Populasi dan Sampel	49
3.6. Metode Analisa Data.....	51

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM.....	53
4.1. Sejarah Singkat UIN SUSKA RIAU	53
4.2. Visi dan Misi, Karakteristik dan Tujuan UIN SUSKA RIAU	58
4.3. Struktur Organisasi UIN SUSKA RIAU	59
4.4. Fasilitas dan Sarana Pendidikan	61
4.5. Tenaga Akademik.....	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
5.1. Identitas Responden	66
5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.1.2. Responden Berdasarkan Fakultas	67
5.1.3. Responden Berdasarkan Jurusan.....	68
5.1.4. Responden Berdasarkan Semester	69
5.2. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Iraise	70
5.2.1. Analisis <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	70
5.2.2. Analisis <i>Reability</i> (Kehandalan)	77
5.2.3. Analisis <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	92
5.2.4. Analisis <i>Assurance</i> (Jaminan).....	100
5.2.5. Analisis <i>Emphaty</i> (Empati)	108
5.2.6. Rekapitulasi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik IRAISE di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	121
6.2. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	