

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
INTISARI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Lokasi Penelitian	9
1.7 Biaya Penelitian	9
1.8 Organisasi Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Bimbingan	11
2.2 Tujuan Dan Fungsi Bimbingan	12
2.3 Jenis-Jenis Bimbingan	15
2.4 Cara-Cara Meningkatkan Layanan Bimbingan	17
2.5 Ciri-Ciri Program Bimbingan Dan Konseling Yang Baik	18
2.6 Unsur-Unsur Program Bimbingan	19
2.7 Bimbingan Akademik	20
2.7.1 Pengertian Perwalian	20
2.7.2 Bentuk Pelaksanaan Perwalian	21
2.8 Jasa	22
2.8.1 Pengertian Jasa	22
2.8.2 Karakteristik Jasa	23
2.8.3 Mengukur Pelayanan Konsumen	24
2.8.4 Faktor-Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa	26
2.9 Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Layanan Perwalian	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	29
3.1.1 Sejarah Singkat	29
3.1.2 Visi dan Misi	29
3.1.3 Gambaran Umum Kegiatan Perwalian	30
3.2 Metode Penelitian	31
3.2.1 Metode Yang Digunakan	31
3.2.2 Populasi Dan Sampel	32
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data	33
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	34
	iv

3.2.5	Operasionalisasi Variabel	35
3.2.6	Teknik Analisis	36
3.2.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas	37
3.2.8	Rancangan Pengujian Hipotesis	39
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL	
4.1	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sistem Perwalian Pola I Yang Telah Dilaksanakan Oleh Fakultas Bisnis Dan Manajemen	44
4.1.1	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	44
4.1.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	47
4.1.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	49
4.1.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	51
4.1.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	54
4.2	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sistem Perwalian Pola II	58
4.2.1	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	59
4.2.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	61
4.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	63
4.2.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
4.2.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	69
4.3	Analisis Perbandingan Antara Sistem Perwalian Pola I Dengan Sistem Perwalian Pola II	73
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79