

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB 2 Tinjauan Pustaks dan Lingkup Penellitian	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	29

2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB 3 Metode Penelitian	31
3.1 Karakteristik Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Variabel Operasional	33
3.4 Skala Pengukuran	37
3.5 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	38
3.6 Populasi dan Sampel	40
3.7 Pengumpulan Data	42
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.9 Teknik Analisis Data	47
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	58
4.1 Analisis Profil Responden	58
4.2 Analisis Kinerja Atribut Pelayanan pre merger Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	59
4.3 Analisis Kinerja Atribut Pelayanan <i>Pasca Merger</i> Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	95
4.4 Analisis Kinerja Atribut Pelayanan <i>pre dan pasca merger</i> Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	134
4.5 Analisis Manfaat Pelayanan <i>Pre Merger</i> Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	136
4.6 Analisis Manfaat Pelayanan <i>Pasca Merger</i> Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	143
4.7 Analisis Manfaat Pelayanan <i>pre dan pasca merger</i> Fakultas Ilmu Terapan Telkom University	151

4.8	Teknik Analisis Snake Diagram	152
4.9	Teknik Analisis Regresi Sederhana	153
4.10	Pengujian Hipotesis	154
BAB 5 Kesimpulan dan Saran		158
5.1	Kesimpulan	158
5.2	Saran	158