

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah .....	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Kegunaan Penelitian .....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori dan Konsep.....	12
2.1.1 Pengertian Jasa.....	12
2.1.2 Bauran Jasa .....	13
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	14
2.1.4 Macam-macam Jasa .....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	32
2.1.7 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	49
2.2 Kerangka Pikir dan Hipotesis .....	50
2.2.1 Kerangka Pemikiran.....	50
2.2.2 Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III .....	53
METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Desain Penelitian .....	53

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
3.2.1	Populasi.....	55
3.2.2	Sampel Penelitian.....	55
3.2.3	Operasionalisasi Variabel .....	57
3.3	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	65
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.3.2	Instrumen Penelitian .....	66
3.4	Teknik Analisis Data.....	68
3.4.1	Uji Validitas .....	68
3.4.2	Uji Realitibitas .....	69
3.4.3	Uji Normalitas.....	70
3.4.4	Analisis Regresi Sederhana.....	71
3.4.5	Analisis Deskriptif .....	72
3.4.6	Analisis Koefisien Korelasi .....	73
3.4.7	Analisis Koefisien Determinasi .....	74
3.4.8	Rancangan Uji Hipotesis.....	75
BAB IV .....		78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		78
4.1	Hasil Penelitian .....	78
4.1.1	Karakteristik Responden .....	78
4.1.2	Pengujian Kualitas Instrumen Peneltian .....	79
BAB V .....		91
KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....		93

## DAFTAR TABEL

Tsbel 1.1 Pengolahan Data Pra Survei Kepuasan Mahasiswa.....	3
Tabel 1.2 Pengolahan Data Pra Survei Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 1.3 Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi .....	11
Tabel 2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 3.1 Desain penelitian .....	54
Tabel 3.2 Operasional Variabel penelitian .....	58
Tabel 3.3 Skala Penelitian .....	65
Tabel 3.4 Tafsiran Nilai Rata – rata .....	72
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	74
Tabel 4.1 Fakultas dan Jurusan .....	77
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	79
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.4 Uji Normalitas .....	81
Tabel 4.5 Analisis Regresi Sederhana .....	83
Tabel 4.6 Skala Model Likert .....	84
Tabel 4.7 Penilaian Statistik Deskriptif.....	85
Tabel 4.8 Koefisien Korelasi.....	86

Tabel 4.9 Hasil Analisis Korelasi.....	87
Tabel 4.10 Hasil Analisis Determinasi .....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Diskonfirmasi Ekspektasi .....	35
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Oleh Parasuruan .....	42
Gambar 2.3 Model Paradigma Penelitian .....	51
Gambar 3.1 Grafik t Hitung.....	76
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	82