

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	10
1.5.1 Landasan Teori.....	10
1.5.2 Studi Empiris.....	12
1.5.3 Hipotesis Penelitian.....	16
1.5.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.2 Jasa	21
2.2.1 Pengertian Jasa	21
2.2.2 Karakteristik Jasa	22
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	25
2.2.4 Jasa Pada Perguruan Tinggi	30

2.3 Konsumen / Pelanggan.....	31
2.4 Kualitas	33
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa (<i>SERVQUAL</i>).....	36
2.5 Kepuasan Pelanggan (Konsumen)	40

BAB III DATA DAN METODE PENELITIAN

3.1 Data Penelitian	42
3.1.1 Sejarah Universitas Kristen Maranatha.....	42
3.1.2 Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.....	45
3.1.3 Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha.....	46
3.1.4 Visi Misi dan Tujuan Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha.....	47
3.1.5 Stuktur Organisasi Fakultas Teknik Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.2.1 Desain penelitian.....	50
3.2.2 Tempat dan Waktu	50
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Sampling dan Skala Pengukuran	51
3.3.1 Pengertian Populasi	51
3.3.2 Pengertian Sampel.....	51
3.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	52
3.3.4 Skala Pengukuran.....	55
3.4 Jenis dan Sumber Data	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
3.8 Analisis Data	62
3.9 Metode Analisis Data.....	63
3.9.1 Uji Validitas	63

3.9.2	Reliabilitas	65
3.10	Uji Asumsi Klasik	66
3.10.1	Uji Multikolinearitas	66
3.10.1	Uji Normalitas	67
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.12	Uji Kesesuaian Model (Goodness Of fit).....	69
3.12.1	Uji F	69
3.12.2	Uji Parsial (Uji – t).....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden Penelitian	72
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	72
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	77
4.2.1	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Fakultas Teknik Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha Bandung	77
4.2.2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	108
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	115
4.3.1	Uji Validitas	115
4.3.2	Uji Reliabilitas	117
4.4	Uji Asumsi Klasik	119
4.4.1	Uji Multikolinieritas.....	119
4.4.2	Uji Normalitas	120
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	121
4.6	Pengujian hipotesis	123
4.6.1	Uji F	123
4.6.2	Uji Parsial (Uji-t).....	125

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN