

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan TA .....	3
1.4 Kontribusi/ Manfaat TA .....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Kualitas Layanan .....	4
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	4
2.1.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan .....	4
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	6
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	6
2.2.3 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	8
2.5 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.6 Kerangka Berpikir .....	10
2.7 Hipotesis .....	10
BAB III. METODOLOGI .....	12
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	12
3.2 Populasi dan Sampel .....	12
3.2.1 Populasi .....	12
Tabel 3.1 Sebaran Populasi Penelitian .....	12
3.2.2 Sampel .....	12
3.3 Jenis Penelitian .....	13
3.4 Sumber Data .....	13
3.5 Variabel Penelitian .....	13
3.6 Definisi Variabel Operasional .....	14
Tabel 3. 2 Variabel Operasional .....	14
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	16
Tabel 3.3 Skala Likert .....	16
3.8 Pengujian Data dan Analisis Data .....	17
3.8.1 Uji Validitas .....	17
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	17
3.9 Uji Regresi Linear Berganda .....	17

3.10 Uji Hipotesis.....	18
3.10.1 Uji t.....	18
3.10.2 Uji F.....	18
3.10.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	18
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	19
4.1.1 Sejarah Instansi Pendidikan.....	19
4.1.2 Visi dan Misi Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.....	20
4.1.3 Fasilitas.....	20
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
5.1 Gambaran umum responden.....	21
Tabel 5. 1 Demografi Responden.....	21
5.2 Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	22
5.2.1 Variabel Kualitas Layanan (Servqual).....	22
Tabel 5. 2 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan (Servqual).....	22
5.2.2 Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	26
Tabel 5.3 Jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.....	26
5.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	28
5.3.1 Uji Validitas.....	28
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan (Servqual).....	28
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	29
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	29
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
Tabel 5.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	30
5.5 Pengujian Hipotesis.....	31
5.5.1 Hasil Uji T statistik.....	31
Tabel 5.8 Hasil Uji t.....	31
5.5.2 Hasil Uji F.....	32
Tabel 5.9 Hasil Uji F.....	32
5.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	33
Tabel 5.10 Hasil Koefisien Determinasi.....	33
5.6 Pembahasan.....	33
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
6.1 Kesimpulan.....	36
6.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>41</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Sebaran Populasi Penelitian .....	12
Tabel 3.2 Variabel Operasional .....	14
Tabel 3.3 Skala Likert .....	16
Tabel 5.1 Demografi Responden .....	21
Tabel 5.2 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan (Servqual) .....	22
Tabel 5.3 Jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.....	26
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan (Servqual) .....	28
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	29
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	29
Tabel 5.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	30
Tabel 5.8 Hasil Uji t.....	31
Tabel 5.9 Hasil Uji F.....	32
Tabel 5.10 Hasil Koefisien Determinasi .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	10