

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian .....	7
C. Manfaat Penelitian .....	7
D. Keaslian Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Mahasiswa .....	12
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	12
2. Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa.....	14
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	15
B. Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik.....	17
1. Pengertian Persepsi Kualitas Pelayanan.....	17
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	18

C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
1. Kepuasan Mahasiswa .....	22
2. Persepsi Kualitas Pelayanan .....	22
C. Subjek Penelitian.....	23
D. Metode Pengumpulan Data .....	23
E. Validitas dan Reliabilitas .....	26
F. Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan.....	29
1. Orientasi Kanchah .....	29
2. Persiapan Penelitian.....	30
3. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	32
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian .....	34
C. Hasil Penelitian .....	34
1. Deskripsi Responden Penelitian .....	34
2. Deskripsi Data Responden.....	34
3. Uji Asumsi.....	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Linearitas.....	38
c. Uji Hipotesis.....	39
D. Pembahasan.....	40
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Bentuk Skoring Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.....	24
Tabel 2 Distribusi Aitem Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.....	25
Tabel 3 Distribusi Skoring Aitem Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	26
Tabel 4 Distribusi Aitem Skala Kualitas Pelayanan .....	26
Tabel 5 Distribusi Aitem Persepsi Kualitas Pelayanan Setelah Gugur.....	33
Tabel 6 Distribusi Aitem Kepuasan Mahasiswa Setelah Gugur .....	33
Tabel 7 Deskripsi Data Penelitian.....	35
Tabel 8 Kriteria Kategori Skala.....	35
Tabel 9 Kategori Skala Kepuasan Mahasiswa.....	36
Tabel 10 Kategori Skala Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas .....	38
Tabel 12 Hasil Uji Linearitas .....	38
Tabel 13 Hasil Uji Hipotesis .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa .....	48
Lampiran 2 Tabulasi Kualitas Pelayanan Akademik .....	79
Lampiran 3 Reliabilitas Dan Validitas Kepuasan Mahasiswa .....	100
Lampiran 4 Reliabilitas Dan Validitas Kualitas Pelayanan Akademik .....	104
Lampiran 5 Skala Penelitian .....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis.....	121
Lampiran 7 Perhitungan Hipotetik.....	124
1. Hipotetik Kualitas Pelayanan.....	127
2. Hipotetik Kepuasan Mahasiswa .....	125
Lampiran 8 Perhitungan Kategorisasi Empirik.....	126
1. Perhitungan Kategorisasi Empirik Kualitas Pelayanan.....	128
2. Perhitungan Kategorisasi Empirik Kepuasan Mahasiswa .....	130
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian.....	132