**DAFTAR ISI**

Halaman

**KATA PENGANTAR** i

**DAFTAR ISI** iv

DAFTAR TABEL

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1. Latar Belakang 1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Masalah 4
4. Rumusan Masalah 5
5. Tujuan Penelitian 5
6. Manfaat Penelitian 6
7. Anggapan Dasar 7
8. Hipotesis Penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

1. Kualitas Pelayanan 8
   * 1. Pengertian Kualitas Pelayanan 8
     2. Defenisi Pokok Penilaian Kualitas Pelayanan 9
     3. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk 11
     4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan 12
     5. Unsur Kualitas Pelayanan 13
     6. Indikator Kualitas Pelayanan 15
2. Kepuasan Mahasiswa 16
   * 1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa 16
     2. Prinsip-prinsip Kepuasan Mahasiswa/Pelanggan 16
     3. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/Pelanggan 17
     4. Manfaat Kepuasan Pelanggan 18
     5. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan 18
     6. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa 18
     7. Indikator Tingkat Kepuasan 19

2.3 Penelitian Terdahulu 20

2.4 Kerangka Konseptual 22

**BAB III METODE PENELITIAN 23**

1. Desain Penelitian 23
2. Tempat, Objek, dan Waktu Penelitian 23
   * 1. Tempat Penelitian 23
     2. Objek Penelitian 24
     3. Waktu Penelitian 24
3. Populasi dan Sampel 26
   * 1. Populasi 26
     2. Sampel 26
4. Variabel dan Indikator 27
   * 1. Variabel 27
     2. Indikator Penelitian 27
5. Defenisi Operasional Variabel 28
6. Jenis Penelitian 28
7. Teknis Pengumpulan Data 29
   * 1. Observasi.............................................................. 29

3.7.2 Angket................................................................. 29

3.8 Uji Validitas dan Reabilitas 30

3.8.1 Uji Validitas 30

3.8.2 Uji Reabilitas 30

3.9 Teknik Analisis data 30

3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda 31

3.9.2 Uji t.................. 32

3.9.3 Uji Determinasi.................... 32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34**

4.1. Hasil penelitian... 34

4.1.2 Visi dan Misi Dan Tujuan 35

4.1.4 Deskripsi Hasil penelitian 40

4.2.2 Karakteristik Responden 41

4.2.3 Penilaian Responden Terhadap variabel Penelitian 42

4.4 Instrumen Penelitian 58

4.4.1 Uji Validitas........... 58

4.4.2 Uji reabilitas.......... 58

4.4.3 Analisis Regresi linier berganda 61

4.4.4 Uji t........................ 62

4.4.5 Koefisien Determinasi 64

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66**

5.1 Kesimpulan.................. 66

5.2 Saran............................... 67

**DAFTAR PUSTAKA....................... 69**