

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Jasa	8
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	9
2.1.3 Perpustakaan	12
2.1.3.1 Definisi Perpustakaan	13
2.1.3.2 Tujuan, Fungsi dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2.1.4 Nilai Jasa	17
2.1.4.1 Tipe Pelanggan	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	21
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5.2 Faktor-faktor Penentu Tingkat Kepuasan ...	23

2.1.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6 Citra Institusi	25
2.1.6.1 Definisi Citra	25
2.1.6.2 Jenis-jenis Citra	26
2.1.6.3 Proses Pembentukan Citra	27
2.1.6.4 Citra Perguruan Tinggi	28
2.1.6.5 Komponen Citra	29
2.1.6.6 Variabel yang dapat Menimbulkan Citra	32
2.1.7 Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa	34
2.1.8 Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Citra Institusi	35
2.1.9 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Citra Institusi	36
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Paradigma Penelitian	44
2.4 Hipotesis Penelitian	44
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Subjek Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Operasionalisasi Variabel	47
3.4 Jenis dan Sumber Data	60
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	61
3.5.1 Populasi	61
3.5.2 Sampel	61
3.5.3 Teknik Sampling	62
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	63
3.7 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	64
3.7.1 Hasil Pengujian Validitas	64
3.7.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	69
3.8 Teknis Analisis Data	71
3.8.1 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	72

3.8.2	<i>Second Order CFA</i>	74
3.8.3	Estimasi dan Pengujian Model Struktural	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Objek Penelitian	80
4.1.1	Profil Perguruan Tinggi	80
4.1.1.1	Institut Teknologi Bandung	80
4.1.1.1.1	Sejarah Singkat	80
4.1.1.1.2	Visi dan Misi	81
4.1.1.1.3	Sistem Pendidikan	82
4.1.1.1.4	Fakultas/Sekolah	82
4.1.1.1.5	Jenis Pelayanan	83
4.1.1.1.6	Fasilitas	83
4.1.1.2	Perpustakaan ITB	84
4.1.1.2.1	Sejarah Singkat	84
4.1.1.2.2	Visi dan Misi	84
4.1.1.2.3	Jenis Pelayanan	85
4.1.1.2.4	Fasilitas	87
4.1.2	Karakteristik Responden	89
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Sekolah	90
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas/Sekolah	91
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	93
4.1.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tugas Akhir	94

4.1.3	Nilai Jasa Perpustakaan ITB	95
4.1.4	Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan ITB	98
4.1.4.1	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Nyata/Langsung)	99
4.1.4.2	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Emphaty</i>	101
4.1.4.3	Kepuasan Mahasiswa Dimensi Mahasiswa <i>Responsiveness</i>	103
4.1.4.4	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Reliability</i>	104
4.1.4.5	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Assurance</i>	105
4.1.5	Citra Institusi ITB	108
4.1.5.1	Citra Institusi Dimensi Citra Kognitif	110
4.1.5.2	Citra Institusi Dimensi Citra Afektif	112
4.2	Hasil Penelitian	117
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	117
4.2.2	Analisis Model Pengukuran	120
4.2.2.1	Variabel Laten Nilai Jasa	120
4.2.2.2	Variabel Laten Kepuasan Mahasiswa	122
4.2.2.3	Variabel Laten Citra Institusi	124
4.2.3	Analisis Model Struktural	125
4.2.3.1	<i>Offending Estimates</i>	128
4.3	Pembahasan	130
4.3.1	Pembahasan Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Full Model</i>)	130
4.3.2	Pembahasan Hubungan Kausal (Model Struktural)	132
4.3.3	Pembahasan Hasil Pengujian	134
4.3.3.1	Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa	134
4.3.3.2	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Citra Institusi	135
4.3.3.3	Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Citra	

	Institusi Melalui Mediasi Kepuasan Mahasiswa	137
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	5.1 Kesimpulan	139
	5.2 Rekomendasi	140
	DAFTAR PUSTAKA	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Pengembangan Koleksi perpustakaan ITB tahun 2010-2014	3
Tabel 1.2	Data Keluhan Mahasiswa di Perpustakaan ITB.Bulan Nopember 2014	4
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	60
Tabel 3.3	Populasi Mahasiswa ITB Angkatan 2011-2013	61
Tabel 3.4	Interpretasi Nilai r	59
Tabel 3.5	CFA I : Validasi Nilai Jasa	67
Tabel 3.6	CFA II : Validasi Kepuasan Mahasiswa	68
Tabel 3.7	CFA III : Validasi Citra Institusi	69
Tabel 3.8	Hasil Rekapitulasi Reliabilitas	71
Tabel 4.1	Sejarah dan Masa Depan ITB	80
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Sekolah	90
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas/Sekolah	92
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	93
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tugas Akhir	94
Tabel 4.7	Nilai Jasa Perpustakaan ITB	96
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Mahasiswa ITB	99

Tabel 4.9	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Tangible</i>	100
Tabel 4.10	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Emphaty</i>	102
Tabel 4.11	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Responsiveness</i>	103
Tabel 4.12	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Reliability</i>	104
Tabel 4.13	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Assurance</i>	105
Tabel 4.14	Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa ITB	107
Tabel 4.15	Citra Institusi ITB	109
Tabel 4.16	Citra Institusi Dimensi Citra Kognitif	110
Tabel 4.17	Citra Institusi Dimensi Citra Afektif	112
Tabel 4.18	Rekapitulasi Citra Institusi ITB	115
Tabel 4.19	CFA Validitas dan Reliabilitas	119
Tabel 4.20	Nilai GOFI Variabel Laten Nilai Jasa	121
Tabel 4.21	Nilai GOFI Variabel Laten Kepuasan Mahasiswa	123
Tabel 4.22	Nilai GOFI Variabel Laten Citra Institusi	124
Tabel 4.23	Kesimpulan Uji Hipotesis Penelitian	127
Tabel 4.24	Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Goodness of Fit Indices</i>) ..	131
Tabel 4.25	Persamaan Struktural dari Keseluruhan Model	132
Tabel 4.26	Kesimpulan Uji Hipotesis Penelitian Setelah <i>Offending</i> <i>Estimates</i>	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan ITB Tahun 2014	4
Gambar 1.2	Statistik Pemanfaatan E-Journal Perpustakaan ITB Tahun 2011-2014	5
Gambar 2.1	<i>Four Service Characteristic</i>	9
Gambar 2.2	Determinan Nilai Yang Dipersepsikan Pelanggan	19
Gambar 2.3	Determinan Nilai Yang Dipersepsikan Pelanggan	22
Gambar 2.4	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	27
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran Analisis Nilai Jasa Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Institusi (Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB)	42
Gambar 2.6	Paradigma Penelitian Analisis Nilai Jasa Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Institusi (Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB)	43
Gambar 3.1	Diagram Jalur Hipotesis	78

Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Sekolah	91
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas/Sekolah	93
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	94
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tugas Akhir	95
Gambar 4.6	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Tangible</i>	101
Gambar 4.7	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Emphaty</i>	103
Gambar 4.8	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Responsiveness</i>	104
Gambar 4.9	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Reliability</i>	105
Gambar 4.10	Kepuasan Mahasiswa Dimensi <i>Assurance</i>	106
Gambar 4.11	Citra Institusi Dimensi Citra Kognitif	112
Gambar 4.12	Citra Institusi Dimensi Citra Afektif	114
Gambar 4.13	Struktural Model <i>Standardized Solution</i>	118
Gambar 4.14	Struktural Model <i>T-Value</i>	118
Gambar 4.15	Diagram Lintasan Variabel Nilai Jasa	121
Gambar 4.16	Diagram Lintasan Variabel Kepuasan Mahasiswa	122
Gambar 4.17	Diagram Lintasan Variabel Citra Institusi	124
Gambar 4.18	Struktural Model <i>Standardized Solution</i>	126
Gambar 4.19	Struktural Model <i>T-Value</i>	126
Gambar 4.20	Struktural Model Struktural Model Setelah <i>Offending</i> <i>Estimates</i>	128
Gambar 4.21	Struktural Model <i>T-Value</i> Setelah <i>Offending Estimates</i>	129

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Skor Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Perhitungan Validitas dan Reabilitas Variabel Nilai Jasa, Kepuasan Mahasiswa, dan Citra Institusi
- Lampiran 4 Keputusan Direktur SPS UPI Tentang Pengangkatan Pembimbing Penulisan Tesis Program Magister A.n Wiwik Istiyarini
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian