

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kepuasan Mahasiswa dalam Konteks Administrasi Pendidikan.....	11
B. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	13
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	13
2. Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	15
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
4. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	17
C. Konsep Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana.....	18
1. Mutu.....	18
2. Layanan.....	23
3. Sarana dan Prasarana.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Desain Penelitian.....	39
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	41

Dela Prwadani, 2016

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PENGARUH MUTU LAYANAN BIDANG SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FPTK UPI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

C. Partisipan, Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
D. Instrumen Penelitian.....	48
E. Proses Pengembangan Instrumen.....	51
F. Prosedur Penelitian.....	57
G. Analisis Data.....	58
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Temuan Penelitian.....	67
1. Kepuasan Mahasiswa	67
a. Kecenderungan Skor Rata-rata.....	67
2. Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana	71
a. Kecenderungan Skor Rata-rata.....	71
3. Pengaruh Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa	76
a. Mengubah Skor Mentah ke Skor Baku.....	76
b. Uji Normalitas Data.....	78
c. Pengujian Hipotesis.....	80
B. Pembahasan Penelitian.....	85
1. Gambaran Kepuasan Mahasiswa	85
2. Gambaran Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana.....	86
3. Persepsi Mahasiswa tentang Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI.....	88
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	90
A. Simpulan.....	90
B. Implikasi.....	91
C. Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	