

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR & GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat dari Segi Teori	6
1.4.2. Manfaat dari Segi Kebijakan	6
1.4.3. Manfaat dari Segi Praktik	7
1.5. Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Hasil Belajar	8
2.1.1.1 Jenis-Jenis Belajar	8
2.1.1.2 Definisi Hasil Belajar	9
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar	10
2.1.1.4 Klasifikasi Hasil Belajar.....	11
2.1.1.5 Manisfetasi Hasil Belajar	11

2.1.2.	Pelayanan Prima	12
2.1.2.1.	Pengukuran Pelayanan Prima.....	12
2.1.2.2.	Standar Pelayanan Prima.....	20
2.1.2.3.	Strategi Meningkatkan Pelayanan Prima	20
2.1.3.	Hubungan Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, dan Hasil Belajar Mahasiswa.....	22
2.2.	Penelitian Terdahulu	23
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	24
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	26
 BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Populasi dan Sampel	28
3.2.1.	Populasi.....	28
3.2.2.	Sampel	29
3.3.	Operasional Variabel.....	31
3.4.	Sumber dan Jenis Data Penelitian	34
3.5.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	34
3.6.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.6.1.	Uji Validitas.....	37
3.6.2.	Uji Reliabilitas	38
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	39
3.7.1.	Teknik Analisis Data	39
3.7.1.1.	Uji Normalitas	41
3.7.1.2.	Uji Linearitas	42
3.7.2.	Pengujian Hipotesis	42

3.7.2.1.	Uji-t	42
3.7.2.2.	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	43
3.7.2.3.	Uji F (Uji Simultan)	43
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Temuan Penelitian.....	45
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1.1.	Visi, Misi, dan Tujuan FPEB	46
4.1.1.2.	Struktur Organisasi FPEB	47
4.1.2.	Gambaran Umum Karakteristik Responden	48
4.1.2.1.	Karakteristik Berdasarkan Program Studi	48
4.1.2.2.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.3.	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	49
4.1.3.1.	Gambaran Variabel Hasil Belajar Mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013	49
4.1.3.2.	Gambaran Variabel Kualitas Layanan Akademik FPEB UPI.....	50
4.1.3.3.	Gambaran Variabel Kepuasan Mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013	51
4.2.	Hasil Pengujian Instrumen	58
4.2.1.	Hasil Uji Validitas	58
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.3.	Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis Penelitian.....	60
4.3.1.	Analisis <i>Path</i> Sub-Struktur 1	60
4.3.2.	Analisis <i>Path</i> Sub-Struktur 2	63
4.3.3.	Analisis <i>Path</i> Struktur Sesudah Trimming.....	67
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	72

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Implikasi.....	75
5.3. Rekomendasi.....	76
DAFTAR RUJUKAN	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80