

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jasa Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Layanan Akademik	Error! Bookmark not defined.
C. Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
D. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
F. Posisi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Asumsi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

Santi Yulianti, 2016

*PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN TEKNOLOGI AGROINDUSTRI*

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

H. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
Tabel 3.2.	Skor Alternatif Jawaban Variabel SERVQUAL (X).....	27
Tabel 3.3.	Skor Alternatif Jawaban Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)....	27
Tabel 3.4.	Kategori Kecenderungan Data Variabel X.....	31
Tabel 3.5.	Kategori Kecenderungan Data Variabel Y.....	31
Tabel 4.1.	Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Angkatan dan Umur.....	61
Tabel 4.2.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> (X ₁) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	89
Tabel 4.3.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> (X ₂) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	90
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> (X ₃) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	92
Tabel 4.5.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> (X ₄) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	93
Tabel 4.6.	Hasil Analisis Pengaruh <i>Emphaty</i> (X ₃) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	94
Tabel 4.7.	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> (X ₁), <i>Reliability</i> (X ₂), <i>Responsiveness</i> (X ₃), <i>Assurance</i> (X ₄), dan <i>Emphaty</i> (X ₅) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	96
Tabel 4.8.	Faktor Kualitas Jasa Universitas.....	98
Tabel 4.9.	Hasil Uji Regresi Sederhana Masing-Masing Variabel Layanan Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Tangible</i> (X_1).....	41
Gambar 4.2.	Grafik Nilai Sarana dan Prasarana Penunjang Layanan Akademik.....	42
Gambar 4.3.	Grafik Nilai Kenyamanan Lingkungan.....	42
Gambar 4.4.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (X_2).....	43
Gambar 4.5.	Grafik Nilai Kemampuan Penyedia Jasa dalam Menepati Janjinya Secara Akurat.....	44
Gambar 4.6.	Grafik Nilai Keandalan Penyedia Jasa.....	44
Gambar 4.7.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (X_3).....	45
Gambar 4.8.	Grafik Nilai Kecepatan Respon Penyedia untuk Membantu Mahasiswa.....	45
Gambar 4.9.	Grafik Nilai Kesiapan Penyedia Jasa untuk Membantu Mahasiswa.....	46
Gambar 4.10.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (X_4).....	47
Gambar 4.11.	Grafik Nilai Kompetensi Penyedia Jasa.....	47
Gambar 4.12.	Grafik Nilai Kesesuaian Perilaku Penyedia Jasa.....	48
Gambar 4.13.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> (X_5).....	49
Gambar 4.14.	Grafik Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	49
Gambar 4.15.	Grafik Regresi Sederhana X_1 terhadap Y	50
Gambar 4.16.	Grafik Regresi Sederhana X_2 terhadap Y	52
Gambar 4.17.	Grafik Regresi Sederhana X_3 terhadap Y	54
Gambar 4.18.	Grafik Regresi Sederhana X_4 terhadap Y	56
Gambar 4.19.	Grafik Regresi Sederhana X_5 terhadap Y	58

Santi Yulianti, 2016

**PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN TEKNOLOGI AGROINDUSTRI**

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

Gambar 4.20.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Sarana dan Prasarana Penunjang Layanan Akademik	63
Gambar 4.21.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kenyamanan Lingkungan.....	67
Gambar 4.22.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kemampuan Penyedia Jasa dalam Menepati Janjinya Secara Akurat	71
Gambar 4.23.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Keandalan Penyedia Jasa.....	73
Gambar 4.24.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kecepatan Respon Penyedia Jasa untuk Membantu Mahasiswa.....	76
Gambar 4.25.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Ketersediaan Penyedia Jasa dalam Membantu Mahasiswa yang Membutuhkan.....	77
Gambar 4.26.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kompetensi Penyedia Jasa.....	80
Gambar 4.27.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kesesuaian Perilaku Penyedia Jasa.....	81
Gambar 4.28.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Indikator Kepedulian Penyedia Jasa terhadap Kesulitan Mahasiswa	83
Gambar 4.29.	Hasil Jawaban Responden terhadap Pernyataan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	108
Lampiran 2.	Angket Penelitian.....	112
Lampiran 3.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Tangible</i> (X ₁).....	117
Lampiran 4.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Reliability</i> (X ₂).....	119
Lampiran 5.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> (X ₃).....	121
Lampiran 6.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Assurance</i> (X ₄).....	123
Lampiran 7.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Emphaty</i> (X ₅).....	125
Lampiran 8.	Tabulasi Data Jawaban Responden untuk Kepuasan Mahasiswa (Y).....	127
Lampiran 9.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Sarana dan Prasarana Penunjang Layanan Akademik.....	129
Lampiran 10.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kenyamanan Lingkungan.....	130
Lampiran 11.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kemampuan Penyedia Jasa dalam Mepati Janjinya Secara Akurat.....	131
Lampiran 12.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kehandalan Penyedia Jasa.....	132
Lampiran 13.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kecepatan Respon Penyedia Jasa untuk Membantu Mahasiswa.....	133
Lampiran 14.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kesiediaan Penyedia Jasa untuk Membantu Mahasiswa.....	134

Santi Yulianti, 2016

PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNOLOGI AGROINDUSTRI

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

Lampiran 15.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kompetensi Penyedia Jasa.....	135
Lampiran 16.	Hasil Uji Kecenderungan Indikator Kesesuaian Perilaku Penyedia Jasa.....	136
Lampiran 17.	Hasil Pengujian Uji Normalitas dengan SPSS.....	137
Lampiran 18.	Hasil Pengujian Uji Homogenitas dengan SPSS.....	138
Lampiran 19.	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Dimensi <i>Tangible</i> (X ₁) dengan SPSS.....	140
Lampiran 20.	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Dimensi <i>Reliability</i> (X ₂) dengan SPSS.....	141
Lampiran 21.	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Dimensi <i>Responsiveness</i> (X ₃) dengan SPSS.....	142
Lampiran 22.	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Dimensi <i>Assurance</i> (X ₄) dengan SPSS.....	143
Lampiran 23.	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Dimensi <i>Emphaty</i> (X ₅) dengan SPSS.....	144
Lampiran 24.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda dengan SPSS.....	145
Lampiran 25.	Hasil Validasi <i>Judgement Expert</i>	147