

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Struktur Organisasi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep Manajemen Layanan Akademik	11
1. Pengertian Manajemen.....	11
2. Konsep Dasar Pelayanan.....	11
3. Konsep Jasa.....	17
4. Pengertian Manajemen Layanan	24
5. Layanan Akademik Perguruan Tinggi	26
B. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	28
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	28
2. Harapan Mahasiswa sebagai Pelanggan Pendidikan.....	31
3. Pengukuran Kepuasan.....	32
4. Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan	35
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	37
6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	38
C. Penelitian Terdahulu	41
D. Kerangka Pikir Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Partisipan.....	48
C. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi Penelitian.....	48
2. Sampel Penelitian.....	49
D. Instrumen Penelitian	51
1. Teknik Pengukuran Variabel Penelitian.....	52
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	53
3. Proses Pengembangan Instrumen.....	54
a. Uji Validitas Instrumen	55
b. Uji Reliabilitas Instrumen	58
E. Prosedur Penelitian	61
1. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....	61
2. Hipotesis Penelitian.....	62
F. Analisis Data	63
1. Seleksi Data.....	63
2. Klasifikasi Data.....	63
3. Teknik Pengolahan Data	64
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	75
A. Temuan Penelitian.....	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian	112
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	118
A. Simpulan	118
B. Implikasi.....	119
C. Rekomendasi.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Lingkungan Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten pada Tahun 2016	2
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Baru per Tahun di Telkom University.....	3
Tabel 2.1 Alternatif Pengukuran <i>Derived Satisfaction</i>	34
Tabel 3.1 Daftar Partisipan Penelitian	48
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Penelitian	49
Tabel 3.3 Distribusi Sampel Penelitian.....	51
Tabel 3.4 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban berdasarkan <i>Skala Likert</i>	52
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Manajemen Layanan Akademik)	57
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)	58
Tabel 3.8 Reliabilitas Variabel X.....	60
Tabel 3.9 Reliabilitas Variabel Y.....	60
Tabel 3.10 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	65
Tabel 3.11 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.1 Rekapitulasi Seleksi Data.....	76
Tabel 4.2 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban	76
Tabel 4.3 Skor Mentah Variabel X (Manajemen Layanan Akademik)	77
Tabel 4.4 Skor Mentah Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	78
Tabel 4.5 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	79
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel X.....	80
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Variabel Y	94
Tabel 4.8 Skor Baku Variabel X (Manajemen Layanan Akademik).....	103
Tabel 4.9 Skor Baku Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	104
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X (Manajemen Layanan Akademik)	105
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	106
Tabel 4.12 Nilai Korelasi Antar Variabel	107

Tabel 4.13 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	108
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	108
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t)	109
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2.2 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	31
Gambar 2.3 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	36
Gambar 2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	38
Gambar 2.5 Kerangka Pikir Penelitian.....	43
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Grafik Rata-Rata Skor WMS Variabel X.....	81
Gambar 4.2 Grafik Rata-Rata Skor WMS Variabel Y.....	95
Gambar 4.3 Persamaan Garis Regresi.....	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian	127
Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas	156
Lampiran III Analisis Hasil Perhitungan	152
Lampiran IV Daftar Tabel.....	177
Lampiran V Dokumen Pendukung Penelitian	180
Lampiran VI Administrasi Penelitian	184
Lampiran VII Riwayat Hidup Penulis	189