

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Konsep Dasar Kepuasan Mahasiswa.....	7
2.1.2 Konsep Dasar Mutu Layanan Akademik .....	12
2.1.3 Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
2.4 Hipotesis Penelitian .....	24
BAB 3 METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....	25
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian .....	25
3.2.1 Metode Penelitian.....	25
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.2.4 Sumber Data Penelitian.....	33

3.2.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	33
3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.2.7 Persyaratan Analisis Data.....	39
3.2.8 Teknik Analisis Data .....	44
3.2.9 Pengujian Hipotesis.....	49
3.2.10 Koefisien Determinasi.....	50
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.1.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	58
4.1.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Analisis Mutu Layanan Akademik.....	64
4.2.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa .....	65
4.2.3 Analisis Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	67
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Rekomendasi.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hierarki Institusi Terbalik .....	20
Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2. 3 Hubungan Kausalitas.....	24
Gambar 3. 1 Contoh Grafik Deskriptif.....	47
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Mutu Layanan Akademik. ....	65
Gambar 4. 2 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa FPEB tahun 2015/2016 .....	2
Tabel 2. 1	Peneliti Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Mutu Layanan Akademik .....	27
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	29
Tabel 3. 3	Populasi Mahasiswa Aktif FPEB UPI Semester Genap Tahun 2015/2016.....	30
Tabel 3. 4	Populasi Mahasiswa Aktif FPEB UPI Semester Genap Tahun 2015/2016.....	31
Tabel 3. 5	Sampel Mahasiswa Aktif FPEB UPI Semester Genap Tahun 2015/2016.....	32
Tabel 3. 6	Sampel Mahasiswa Aktif Perangkatan FPEB UPI Semester Genap Tahun 2015/2016.....	32
Tabel 3. 7	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	35
Tabel 3. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	36
Tabel 3. 9	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y .....	39
Tabel 3. 10	Distribusi Pembantu Untuk Pengujian Normalitas .....	40
Tabel 3. 11	Model Tabel Uji Barlett .....	41
Tabel 3. 12	Pola Pembobotan Kuesioner .....	44
Tabel 3. 13	Rekapitulasi Hasil Skoring Angket .....	45
Tabel 3. 14	Skala Likert .....	46
Tabel 3. 15	Distribusi Frekuensi .....	46
Tabel 3. 16	Kriteria Penafsiran Alternatif Jawaban .....	47
Tabel 3. 17	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi .....	50
Tabel 3. 18	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4. 1	Frekuensi dan Persentase Tanggapan Responden terhadap Variabel Mutu Layanan Akademik .....	51
Tabel 4. 2	Kecenderungan Tanggapan Responden pada Masing-masing Indikator Variabel Mutu Layanan Akademik Mutu Layanan Akademik .....	52
Tabel 4. 3	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Tangible</i> ....	52

Tabel 4. 4	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Reliability</i> ..	53
Tabel 4. 5	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> .....	54
Tabel 4. 6	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Assurance</i> ..	54
Tabel 4. 7	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Empathy</i> ....	55
Tabel 4. 8	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	56
Tabel 4. 9	Kecenderungan Tanggapan Responden pada Masing-masing Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	56
Tabel 4. 10	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Senang .....	57
Tabel 4. 11	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Share</i> <i>Positive Information</i> .....	57
Tabel 4. 12	Kecenderungan Tanggapan Responden terhadap Indikator Tidak Komplain.....	58
Tabel 4. 13	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Hasil Uji Homogenitas .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Administrasi.....	74
Lampiran 2 Angket Penelitian.....	75
Lampiran 3 Uji Validitas dan.....	76
Lampiran 4 Hasil Perhitungan Penelitian.....	77
Lampiran 5 Riwayat Hidup .....	78