

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Struktur Organisasi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Kajian Administrasi Pendidikan Tinggi.....	8
2. Konsep Kualitas Jasa Pendidikan.....	10
3. Konsep Kepuasan Mahasiswa	18
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Posisi Teoritis Penelitian.....	28
D. Hipotesis penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Metode dan Pendekatan penelitian.....	32
C. Partisipan Penelitian	33
D. Populasi, dan Sampel Penelitian.....	33

E. Kisi-kisi Instrumen.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Proses Pengembangan Instrument.....	40
H. Prosedur Penelitian.....	45
I. Teknik pengumpulan data	46
J. Analisis Data	47
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian	58
1. Pemeriksaan dan penyeleksian data	58
2. Pengklasifikasian data	59
3. Penyajian hasil pengolahan data.....	61
4. Pengujian hipotesis.....	79
a. Analisis Korelasi.....	79
b. Uji signifikansi.....	80
c. Analisis koefisien determinasi.....	81
d. Analisis Regresi.....	82
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
1. Gambaran kualitas jasa pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia	84
2. Gambaran kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia	85
3. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia	87
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	90
A. Simpulan.....	90
1. Kualitas Jasa Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia	90
2. Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia	90
3. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia	91
B. Impikasi.....	91
C. Rekomendasi	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1. Ruang lingkup Administrasi Pendidikan.....	9
3.1. Rekapitulasi Mahasiswa Semester Genap 2015/2016.....	34
3.2. Sampel Dari Tiap Fakultas.....	37
3.3. Kisi kisi instrument penelitian.....	38
3.4. Teknik Pengukuran Variabel Penelitian Kriteria Penskoran.....	40
3.5. Uji validitas variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan).....	42
3.6. Uji validitas variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)	43
3.7. Uji reliabilitas variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan) dan Y (Kepuasan Mahasiswa).....	44
3.8. Jumlah uji coba kuesioner tersebar dan terkumpul	48
3.9. Daftar Konsultasi WMS	49
3.10. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	54
4.1. Rekap Jumlah Kuesioner Yang Tersebar	58
4.2. Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban.....	59
4.3. Skor Mentah Variable X (Kualitas Jasa Pendidikan).....	60
4.4. Skor Mentah Variable Y (Kepuasan Mahasiswa)	60
4.5. Hasil Perhitungan WMS Bukti Fisik (Tangible).....	61
4.6. Hasil Perhitungan WMS Keandalan (Reliability)	63
4.7. Hasil Perhitungan WMS Daya Tanggap (Responsiveness).....	65
4.8. Hasil Perhitungan WMS Jaminan (Assurance).....	67
4.9. Hasil Perhitungan WMS Empati (Empathy)	70
4.10. Hasil Perhitungan WMS Kepuasan Mahasiswa.....	72
4.11. Skor Baku Variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan).....	77
4.12. Skor Baku Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)	78
4.13. Hasil Uji Normalitas	78
4.14. Nilai Korelasi Antar Variabel.....	80
4.15. Hasil Perhitungan Uji Signifikasi.....	80
4.16. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	81
4.17. Analisis Regresi.....	82

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Konseptual SERVICE QUALITY.....	16
2.2. Kepuasan Konsumen.....	20
2.3. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	22
2.4. Hubungan antar Variable X dan Variabel Y.....	30
3.1. Prosedur penelitian.....	45
4.1. Hasil perhitungan rata-rata WMS Kualitas jasa pendidikan	71
4.2. Hasil perhitungan rata-rata WMS Kepuasan Mahasiswa.....	76
4.3. Grafik Regresi.....	83
4.4. Jawaban Hipotesis Penelitian.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Administrasi Penelitian

Lampiran II Kisi-kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian

Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran IV Analisis Hasil Perhitungan

Lampiran V Daftar Tabel

Lampiran VI Riwayat Hidup