

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
C. Pertanyaan Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Struktur Organisasi Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Kepuasan Mahasiswa dalam Administrasi Pendidikan Tinggi	
1. Kajian Administrasi Pendidikan Tinggi.....	12
2. Pengertian Kepuasan.....	14
3. Pengukuran Kepuasan.....	17
4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Mutu Pelayanan.....	22
5. Kaitan Layanan dengan Mutu Layanan .....	24
B. Kajian Mutu Layanan	
1. Definisi Mutu Layanan.....	25
2. Karakteristik dan Bentuk Layanan.....	37
3. Layanan KKN di Perguruan Tinggi .....	37
C. Penelitian Terdahulu.....	42
D. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	46

B. Partisipan.....	48
C. Populasi Dan Sampel	
1. Populasi Penelitian.....	48
2. Sampel Penelitian.....	50
D. Perkembangan Instrumen Penelitian	
1. Teknik Pengukuran Variabel Penelitian.....	52
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	53
3. Hasil Uji Validitas Instrument.....	56
4. Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	59
E. Prosedur Penelitian	
1. Prosedur Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	60
2. Hipotesis.....	61
F. Analisis Data	
1. Seleksi Data.....	62
2. Klasifikasi Data.....	63
3. Teknik Pengolahan Data.....	63
4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	67

#### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Hasil Penelitian	
1. Skor Mentah Variabel X dan Variabel Y.....	73
2. Penyajian Hasil Pengolahan Data.....	74
3. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	80
4. Hasil Uji Normalitas.....	81
5. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	82
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86

#### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan.....	90
B. Rekomendasi.....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**