

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Struktur Organisasi Tesis.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
<b>PENELITIAN</b>	
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Kepuasan Mahasiswa dalam Konteks Administrasi Pendidikan.....	15
a. Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	18
b. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	22
c. Mengukur Kepuasan pelanggan.....	22
d. Teori Kepuasan Pelanggan.....	24
e. Harapan Mahasiswa terhadap Perguruan Tinggi.....	25
f. Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	27
g. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	27
h. Kepuasan Mahasiswa sebagai Ukuran Keberhasilan Pelayanan Prima Kemahasiswaan.....	30
2. Mutu Layanan Akademik.....	31
a. Definisi Mutu Layanan.....	31
b. Bentuk-Bentuk Layanan.....	33

c. Mutu Layanan Akademik.....	35
d. Indikator Mutu Layanan Akademik.....	38
3. Biaya Pendidikan.....	41
a. Definisi Biaya Pendidikan.....	41
b. Penetapan Biaya Pendidikan.....	42
c. Tipe dan Kategori Biaya Pribadi dan Biaya Sosial.....	44
d. Indikator Biaya Pendidikan.....	46
B. Kerangka Pemikiran.....	47
C. Hipotesis Penelitian.....	50

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Populasi/Sampel Penelitian.....	51
1. Lokasi Penelitian.....	51
2. Populasi.....	51
3. Sampel.....	52
B. Desain Penelitian.....	54
C. Metode Penelitian.....	54
D. Definisi Operasional.....	55
E. Instrumen Penelitian.....	57
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	61
1. Uji Validitas Instrumen.....	61
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
G. Teknik Pengumpulan Data.....	70
1. Studi Kepustakaan.....	70
2. Angket.....	70
H. Analisis Data.....	71
1. Perhitungan Rata-Rata.....	71
2. Pengujian Normalitas.....	71
3. Pengujian Linieritas.....	72
4. Pengujian Hipotesis.....	72

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	78
1. Pengolahan dan Penyajian Hasil Data Penelitian.....	78
2. Uji Persyaratan Analisis.....	122
a. Pengujian Normalitas.....	122
b. Pengujian Linieritas.....	127
c. Pengujian Hipotesis.....	128
d. Interpretasi Hasil Analisis.....	144
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	146
1. Mutu Layanan Akademik Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	146
2. Biaya Pendidikan Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	155

3. Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	161
4. Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	166
5. Pengaruh Biaya Penyelenggaraan Pendidikan Terhadap Kepuasan mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	169
6. Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Penyelenggaraan Pendidikan Terhadap Kepuasan mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.....	171
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	175
B. Saran.....	176
 DAFTAR PUSTAKA.....	 178
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	182



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Populasi Penelitian.....	51
3.2 Sampel Penelitian.....	53
3.3 Skala Likert.....	57
3.4 Skala Likert.....	58
3.5 Skala Likert.....	58
3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	58
3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel $X_1$ .....	62
3.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel $X_2$ .....	64
3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	66
3.10 Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	71
3.11 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	73
3.12 Kriteria Koefisien Determinasi.....	73
4.1 Skor Kecenderungan Rata-Rata Mutu Layanan Akademik mahasiswa angkatan 2012.....	78
4.2 Skor Kecenderungan Rata-Rata Mutu Layanan Akademik mahasiswa angkatan 2011.....	83
4.3 Skor Kecenderungan Rata-Rata Mutu Layanan Akademik mahasiswa angkatan 2010.....	88
4.4 Skor Kecenderungan Rata-Rata Mutu Layanan Akademik.....	92
4.5 Skor Kecenderungan Rata-Rata Biaya Pendidikan mahasiswa angkatan 2012.....	97
4.6 Skor Kecenderungan Rata-Rata Biaya Pendidikan mahasiswa angkatan 2011.....	101
4.7 Skor Kecenderungan Rata-Rata Biaya Pendidikan mahasiswa angkatan 2010.....	105
4.8 Skor Kecenderungan Rata-Rata Biaya Pendidikan mahasiswa.....	108
4.9 Skor Kecenderungan Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa angkatan 2012.....	113
4.10 Skor Kecenderungan Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa angkatan 2011.....	115
4.11 Skor Kecenderungan Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa angkatan 2010.....	117
4.12 Skor Kecenderungan Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa.....	120
4.13 Hasil Uji Normalitas Mutu Layanan Akademik.....	123
4.14 Hasil Uji Normalitas Biaya Pendidikan.....	124
4.15 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Mahasiswa.....	126
4.16 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_1$ Terhadap Y.....	127
4.17 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_2$ Terhadap Y.....	128
4.18 Hasil Uji Korelasi Variabel $X_1$ Terhadap Y.....	129

**Irna Siskatrin Suhaylide, 2013**

Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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

4.19	Hasil Uji Korelasi Variabel $X_2$ terhadap Y.....	131
4.20	Hasil Uji Korelasi Variabel $X_1, X_2$ terhadap Y .....	133
4.21	Hasil Uji Regresi Variabel $X_1$ terhadap Y.....	135
4.22	Hasil Uji Regresi Variabel $X_2$ terhadap Y.....	137
4.23	Koefisien korelasi Pearson.....	139
4.24	Uji Analisis Regresi.....	140
4.25	Hasil Uji Regresi Variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	141
4.26	Rangkuman Hasil pengujian hipotesis.....	145



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Menurut Dib dan Alnazer dan Sumaedi <i>et al.</i> .....	11
2.2	Ruang Administrasi Pendidikan	16
2.1	Kerangka Pemikiran.....	49
3.1	Desain Penelitian $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ .....	54
4.1	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_1$ mahasiswa angkatan 2012.....	81
4.2	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_1$ mahasiswa angkatan 2011.....	86
4.3	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_1$ mahasiswa angkatan 2010.....	91
4.4	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_1$ .....	96
4.5	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_2$ mahasiswa angkatan 2012.....	99
4.6	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_2$ mahasiswa angkatan 2011.....	103
4.7	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_2$ mahasiswa angkatan 2010.....	107
4.8	Hasil rata-rata kecenderungan umum $X_2$ .....	111
4.9	Hasil rata-rata kecenderungan umum $Y$ angkatan 2012.....	114
4.10	Hasil rata-rata kecenderungan umum $Y$ angkatan 2011.....	116
4.11	Hasil rata-rata kecenderungan umum $Y$ angkatan 2010.....	118
4.12	Hasil rata-rata kecenderungan umum $Y$ .....	120
4.13	Grafik distribusi data variabel $X_1$ .....	124
4.14	Grafik distribusi data variabel $X_2$ .....	125
4.15	Grafik distribusi data variabel $Y$ .....	127
4.16	Regresi variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....	136
4.17	Perbandingan distribusi variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....	137
4.18	Regresi variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....	138
4.19	Perbandingan distribusi variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....	139
4.20	Regresi variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....	143
4.21	Perbandingan distribusivariabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....	144
4.22	Struktur pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....	146

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Surat-Surat.....	182
2	Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian.....	188
3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	203
4	Pengolahan Data.....	219
5	Tabel .....	267
6	Riwayat Hidup Penulis.....	271

