

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	14
1. Kepuasan Mahasiswa	14

2. Kualitas Layanan Akademik	28
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	40
C. Kerangka Teoretik	46
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian	51
C. Metode Penelitian	52
D. Populasi dan Sampling	54
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	80
B. Pengujian Hipotesis	88
C. Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	102
B. Implikasi	103
C. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110
RIWAYAT HIDUP	192

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian	110
2.	Surat Balasan Izin Penelitian	111
3.	Data Jumlah Populasi Terjangkau	112
4.	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y	118
5.	Perhitungan Validitas Uji Coba Variabel Y	121
6.	Perhitungan Reliabilitas Uji Coba Variabel Y	123
7.	Perhitungan Skor Indikator Dominan Uji Coba Variabel Y	124
8.	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Uji Coba Y	126
9.	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X	127
10.	Perhitungan Validitas Ujicoba Variabel X	131
11.	Perhitungan Reliabilitas Uji Coba Variabel X	133
12.	Perhitungan Skor Indikator Dominan Uji Coba Variabel X	134
13.	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Uji Coba X	137
14.	Kuesioner Penelitian Final Y	139
15.	Data Mentah Uji Final Variabel Y	141
16.	Perhitungan Skor Indikator Dominan Final Variabel Y	144
17.	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Final Y	145
18.	Kuesioner Penelitian Final Variabel X	146
19.	Data Mentah Uji Final Variabel X	149
20.	Perhitungan Skor Indikator Dominan Final Variabel X	152

21.	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Final X	156
22.	Data Mentah Variabel Y dan Variabel X	157
23.	Distribusi Frekuensi Histogram Y	159
24.	Distribusi Frekuensi Histogram X	162
25.	Perhitungan Rata-Rata, Varians, Standar Deviasi Y	165
26.	Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Standar Deviasi X	167
27.	Perhitungan Persamaan Regresi	169
28.	Perhitungan Uji Normalitas	171
29.	Perhitungan Regresi Linear Sederhana	174
30.	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	175
31.	Perhitungan JK Galat	176
32.	Perhitungan Uji Linieritas Regresi	179
33.	Tabel ANOVA	180
34.	Perhitungan Uji Koefisien Korelasi	181
35.	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	182
36.	Uji Koefisien Determinasi	183
37.	Tabel r (Product Moment)	184
38.	Tabel <i>Liliefors</i>	185
39.	Tabel f	186
40.	Tabel t	187
41.	Tabel Isaac dan Michael	188
42.	Dokumentasi	189

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II. 1	Tabulasi Hasil Penelitian yang Relevan	44
III. 1	Populasi Penelitian di FE UNJ 2013.....	54
III. 2	Populasi Terjangkau Penelitian	55
III.3	Tenik Pengambilan Sampel Tiap Kelas	56
III.4	Pola Skor Alternatif Jawaban	58
III.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa	59
III.6	Pola Skor Alternatif Jawaban	65
III.7	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan Akademik	66
III.8	Tabel ANOVA	76
VI.1	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa	81
VI.2	Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Mahasiswa	83
VI.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Akademik	85
VI.4	Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Layanan Akademik	86
VI.5	Rata-Rata Hitung Skor Sub Indikator Kualitas Layanan Akademik	87
VI.6	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	90
VI.7	Anova Untuk Signifikasn dan Linieritas	91
VI.8	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi X dan Y	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	16
III.1	Konstelasi Penelitian	53
IV.1	Grafik Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa	82
IV.2	Grafik Histogram Variabel Kualitas Layanan Akademik	85
IV.3	Diagram Garis Linier Sederhana	89