

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Perumusan Masalah	11
D. Batasan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	14
1. Kepuasan Pelanggan	14
2. Kualitas Pelayanan	26
3. Kualitas Produk	34
4. Harga	40
B. Review Penelitian Relevan	54

C. Kerangka Pemikiran	58
D. Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	61
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
C. Metode Penelitian	61
D. Populasi dan Sampel.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Intrumen Penelitian.....	67
G. Teknik Analisis Data	77
H. Hipotestik Statistika	82
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Unit dan Analisis Obervasi.....	83
1. Deskripsi Responden	83
2. Deskripsi Variabel	86
B. Pengujian Prasyaratan Analisis	94
C. Pengujian Hipotesis	97
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	100
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan.....	105
B. Implikasi.....	107
C. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Baru STIE SAK.	5
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa STIE SAK.	6
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Relevan.	56
Tabel 3.1 Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 3.2 Kisi – kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 3.3 Kisi – kisi Instrumen Kualitas Produk.	69
Tabel 3.4 Kisi – kisi Instrumen Harga.	71
Tabel 3.5 Skala Likert.	74
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisisioner.....	83
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jurusan.....	84
Tabel 4.3 Deskripsi Kepuasan Pelanggan.	87
Tabel 4.4 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4.5 Deskripsi Kualitas Produk.	89
Tabel 4.6 Deskripsi Harga.	90
Tabel 4.7 Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel 4.8 Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan.	92
Tabel 4.9 Validitas dan Reabilitas Kualitas Produk.....	93
Tabel 4.10 Validitas dan Reabilitas Harga.	94
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	96
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.	96
Tabel 4.14 Uji t.....	97
Tabel 4.15 Uji F.....	98
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.	18
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.	19
Gambar 2.3 Faktor - faktor Kepuasan Pelanggan.	22
Gambar 2.4 Struktur Penelitian.	59
Gambar 4.1 Responden Menurut Jurusan	84
Gambar 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	85
Gambar 4.3 Responden Menurut Lama Pendidikan	85
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F	99
Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis dengan Uji t	100

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	116
Lampiran 2	117
Lampiran 3	118
Lampiran 4	119
Lampiran 5	120
Lampiran 6	121
Lampiran 7	122
Lampiran 8	124