

DAFTAR ISI

ABSTRAK	<i>iii</i>
ABSTRACT	<i>iv</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>vi</i>
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	<i>vii</i>
PERNYATAAN ORISINIL	<i>vii</i>
MOTO DAN PERSEMBAHAN	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR	<i>viii</i>
DAFTAR ISI	<i>xi</i>
DAFTAR TABEL	<i>xiv</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xvi</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xvii</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
A. Latar Belakang Masalah.....	<i>1</i>
B. Perumusan Masalah	<i>7</i>
C. Tujuan Penelitian	<i>7</i>

D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Mahasiswa	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Citra Universitas.....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Teoretik.....	34
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Tempat dan Waktu Penelitian	37
1. Tempat Penelitian.....	37
2. Waktu Penelitian	37
B. Metode Penelitian.....	37
1. Metode.....	37
2. Kontelasi Hubungan Antar Variabel.....	38
C. Populasi dan Sampling.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Kepuasan Mahasiswa	40

2.	Kualitas Pelayanan	45
3.	Citra Universitas.....	50
E.	Teknik Analisis Data.....	55
1.	Analisis Deskriptif	55
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	55
3.	Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
A.	Deskripsi Data.....	60
1.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	60
2.	Kualitas Pelayanan (X1)	64
3.	Citra Universitas.....	68
B.	Analisis Data	72
1.	Uji Prasyarat Analisis	72
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	76
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	80
c.	Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		86
A.	Kesimpulan	86
B.	Implikasi.....	87
C.	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90

LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	196

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matriks Variabel.....	28
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel III. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa	41
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Mahasiswa.....	42
Tabel III. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	46
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel III. 5 Kisi-Kisi Instrumen Citra universitas	51
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Citra universitas	52
Tabel IV. 1 Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa (Y)	61
Tabel IV. 2 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa	62
Tabel IV. 3 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Mahasiswa (Y).....	64
Tabel IV. 4 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel IV. 5 Tabel Distirbusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel IV. 7 Statistik Deskriptif Citra Universitas (X2)	69
Tabel IV. 8 Tabel Distirbusi Frekuensi Variabel Citra Universitas.....	69
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Universitas (X2).....	71
Tabel IV.10 Uji Normalitas Data	72
Tabel IV.11 Pengujian Linearitas Kualitas Pelayanan (X1)	75
Tabel IV.12 Pengujian Linearitas Citra Universitas (X2).....	76
Tabel IV.13 Uji Persamaan Regresi Linear Sederhana X1 dengan Y	77
Tabel IV.14 Uji Persamaan Regresi Linear Sederhana X2 dengan Y	78

Tabel IV.15 Hasil Perhitungan Uji t X1 (Kualitas Pelayanan)	80
Tabel IV.16 Hasil Perhitungan Uji t X2 (Kualitas Pelayanan)	81
Tabel IV.17 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) (Kualitas Pelayanan)	82
Tabel IV.18 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) (Citra Universitas).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Grafik Histogram Kepuasan Mahasiswa	63
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	67
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Citra Universitas	70
Gambar IV. 4 Pengujian Normalitas (Probability Plot)	74
Gambar IV. 5 Grafik Persamaan Regresi Linier X1 dengan Y	77
Gambar IV. 6 Grafik Persamaan Regresi Linier X2 dengan Y	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Izin Penelitian	94
Lampiran 2 - Surat Balasan Selesai Penelitian	95
Lampiran 3 – Survey Awal Penelitian	96
Lampiran 4 - Kuesioner Penelitian Uji Coba X1	98
Lampiran 5 - Skor Uji Coba Variabel X1	101
Lampiran 6 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X1.....	102
Lampiran 7 - Data Perhitungan Validitas Variabel X1	103
Lampiran 8 - Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba X1.....	104
Lampiran 9 - Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total X1	105
Lampiran 10 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X1	106
Lampiran 11 - Kuesioner Penelitian Uji Coba X2.....	107
Lampiran 12 - Skor Uji Coba Variabel X2	110
Lampiran 13 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X2.....	111
Lampiran 14 - Data Perhitungan Validitas Variabel X2.....	112
Lampiran 15 - Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba X2.....	113
Lampiran 16 - Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir X2 ...	114
Lampiran 17 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X2	115
Lampiran 18 - Kuesioner Penelitian Uji Coba Y	116

Lampiran 19 - Skor Uji Coba Variabel Y	119
Lampiran 20 - Perhitungan Analisis Butir Variabel Y.....	120
Lampiran 21 - Data Perhitungan Validitas Variabel Y	121
Lampiran 22 - Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Y	122
Lampiran 23 - Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor ButirY	123
Lampiran 24 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	124
Lampiran 25 - Kuesioner Penelitian Final X1	125
Lampiran 26 - Data Mentah X1	128
Lampiran 27 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1	132
Lampiran 28 - Grafik Histogram Variabel X1	134
Lampiran 29 - Skor Per Indikator Dominan X1	135
Lampiran 30 - Kuesioner Penelitian Final X2	136
Lampiran 31 - Data Mentah X2	139
Lampiran 32 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2	143
Lampiran 33 - Grafik Histogram Variabel X2.....	145
Lampiran 34 - Skor Per indikator Dominan X2.....	146
Lampiran 35 - Kuesioner Penelitian Final Y	147
Lampiran 36 - Data Mentah Y	150
Lampiran 37 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	154
Lampiran 38 - Grafik Histogram Variabel Y	156

Lampiran 39 - Skor Per indikator Dominan Y.....	157
Lampiran 40 - Perhitungan Uji Normalitas.....	158
Lampiran 41 - Perhitungan Uji Normalitas (Probability Plot).....	159
Lampiran 42 - Perhitungan Uji Linieritas Regresi X1	160
Lampiran 43 - Perhitungan Uji Linieritas Regresi X2	161
Lampiran 44 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana X1 dengan Y	162
Lampiran 45 - Grafik Persamaan Regresi Linier X1 dengan Y.....	163
Lampiran 46 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana X2 dengan Y	164
Lampiran 47 - Grafik Persamaan Regresi Linier X2 dengan Y.....	165
Lampiran 48 - Perhitungan Uji t X1 (Kualitas Pelayanan)	166
Lampiran 49 - Perhitungan Uji t X1 (Citra Universitas).....	167
Lampiran 50 - Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y	168
Lampiran 51 - Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y	169
Lampiran 52 - Hasil Survey Awal	170
Lampiran 53- Daftar Responden Penelitian Uji Coba	188
Lampiran 54- Daftar Nama Responden Final	189
Lampiran 55– Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	193