

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORETIK .....	10
A. Deskripsi Konseptual .....	10
1. Kepuasan Konsumen (Mahasiswa) .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Citra .....	18
4. Fasilitas .....	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	25
C. Kerangka Teoretik .....	37
D. Perumusan Hipotesis .....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	41
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
1. Tempat Penelitian .....	41
2. Waktu Penelitian .....	41
B. Metode Penelitian .....	41
1. Metode .....	41
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel .....	42

C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
1.	Populasi.....	44
2.	Sampel .....	44
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
1.	Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y) .....	45
2.	Kualitas Pelayanan (X1).....	50
3.	Citra (X2).....	54
4.	Fasilitas (X3).....	58
E.	Uji Persyaratan Analisis .....	63
1.	Uji Normalitas.....	63
3.	Uji Hipotesis .....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		67
A.	Deskripsi Data.....	67
1	Data Kepuasan Mahasiswa .....	67
2.	Data Kualitas Pelayanan .....	71
3.	Data Citra .....	74
4.	Data Fasilitas.....	78
A.	Pengujian Hipotesis .....	81
1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	81
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	86
3.	Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	89
4.	Pengujian Koefisien Determinasi .....	91
B.	Pembahasan .....	93
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....		97
A.	Kesimpulan.....	97
B.	Implikasi .....	98
C.	Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....		101
LAMPIRAN .....		104

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Statistik Perguruan Tinggi di Indonesia.....	2
Tabel I. 2 Survei Awal Kualitas Pelayanan di Universitas Negeri Jakarta.....	4
Tabel I. 3 Survei Awal Citra di Universitas Negeri Jakarta.....	5
Tabel I. 4 Survei Awal Fasilitas di Universitas Negeri Jakarta .....	6
Tabel II. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan .....	30
Tabel II. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal .....	33
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa.....	46
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Mahasiswa.....	47
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Citra.....	55
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Citra Universitas .....	56
Tabel III. 7 Kisi-kisi Instrumen Fasilitas .....	60
Tabel III. 8 Skala Penilaian Instrumen Fasilitas .....	60
Tabel IV. 1 Statistika Deskriptif Kepuasan Mahasiswa.....	68
Tabel IV. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa .....	69
Tabel IV. 3 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	71
Tabel IV. 4 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel IV. 6 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel IV. 7 Statistika Deskriptif Citra .....	75
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Citra.....	76
Tabel IV. 9 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Citra .....	78
Tabel IV. 10 Statistika Deskriptif Fasilitas .....	79
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Fasilitas.....	79
Tabel IV. 12 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Fasilitas .....	81
Tabel IV. 13 Hasil Uji Normalitas .....	82
Tabel IV. 14 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_1$ dengan Variabel Y .....	84
Tabel IV. 15 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_2$ dengan Variabel Y .....	85
Tabel IV. 16 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_3$ dengan Variabel Y .....	86
Tabel IV. 17 Uji Regresi Sederhana Variabel $X_1$ .....	87
Tabel IV. 18 Uji Regresi Sederhana Variabel $X_2$ .....	87
Tabel IV. 19 Uji Regresi Sederhana Variabel $X_3$ .....	88
Tabel IV. 20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel $X_1$ .....	89
Tabel IV. 21 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel $X_2$ .....	90
Tabel IV. 22 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel $X_3$ .....	90
Tabel IV. 23 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).....	91
Tabel IV. 24 Uji Koefisien Determinasi Citra ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	92

Tabel IV. 25 Uji Koefisien Determinasi Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	92
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Konstelasi Penelitian.....	43
Gambar IV. 1 Grafik Histogram Kepuasan Mahasiswa.....	70
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	73
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Citra .....	77
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Fasilitas .....	80
Gambar IV. 5 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 2 – Survey Awal Penelitian .....	105
Lampiran 3 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	107
Lampiran 4 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	109
Lampiran 5 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	110
Lampiran 6 – Data perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	111
Lampiran 7 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba setelah Validitas Variabel Y .....	112
(Kepuasan Mahasiswa) .....	112
Lampiran 8 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	113
Lampiran 9 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	114
Lampiran 10 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	116
Lampiran 11 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	117
Lampiran 12 – Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	118
Lampiran 13 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba setelah Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	119
Lampiran 14 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	120
Lampiran 15 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Citra).....	121
Lampiran 16 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Citra).....	123
Lampiran 17 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Citra) .....	124
Lampiran 18 – Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Citra).....	125
Lampiran 19 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba setelah Validitas Variabel X2 (Citra).....	126
Lampiran 20 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2 (Citra) .....	127
Lampiran 21 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X3 (Fasilitas).....	128
Lampiran 22 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X3 (Fasilitas) .....	130
Lampiran 23 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X3 (Fasilitas).....	131
Lampiran 24 – Data Perhitungan Validitas Variabel X3 (Fasilitas) .....	132
Lampiran 25 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba setelah Validitas Variabel X3 (Fasilitas) .....	133

Lampiran 26 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X3 (Fasilitas) .....	134
Lampiran 27 - Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	136
Lampiran 28 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) .....	138
Lampiran 29 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	140
Lampiran 30 – Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	141
Lampiran 31 – Skor Indikator Dominan dan Statistika Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	142
Lampiran 32 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	143
Lampiran 33 – Data Mentah Variabel X1 (Kuallitas Pelayanan) .....	145
Lampiran 34 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	147
Lampiran 35 – Grafik Histogram Variabel X1 ( Kualitas Pelayanan ).....	148
Lampiran 36 – Skor Indikator Dominan dan Statistika Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	149
Lampiran 37 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Citra).....	150
Lampiran 38 – Data Mentah Variabel X2 (Citra) .....	152
Lampiran 39 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Citra).....	156
Lampiran 40 – Grafik Histogram Variabel X2 (Citra).....	157
Lampiran 41 – Skor Indikator Dominan dan Statistika Deskriptif Variabel X2 (Citra) .....	158
Lampiran 42 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X3 (Fasilitas).....	159
Lampiran 43 – Data Mentah Variabel X3 (Fasilitas).....	161
Lampiran 44 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Fasilitas) .....	165
Lampiran 45 – Grafik Histogram Variabel X3 (Fasilitas) .....	166
Lampiran 46 – Skor Indikator Dominan dan Statistika Deskriptif Variabel X3 (Fasilitas).....	167
Lampiran 47 – Perhitungan Uji Normalitas .....	168
Lampiran 48 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	169
Lampiran 49 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana dan Uji Linieritas.....	170
Lampiran 50 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) dan Koefisien Determinasi X1 (Kualitas Pelayanan) .....	171
Lampiran 51 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan Variabel X2 (Citra).....	172
Lampiran 52 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana dan Uji Linieritas.....	173
Lampiran 53 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) dan Koefisien Determinasi Variabel X2 (Citra) .....	174

Lampiran 54 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan Variabel X3 (Fasilitas) .....	175
Lampiran 55 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana dan Uji Linieritas.....	176
Lampiran 56 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) dan Koefisien Determinasi .....	177
Lampiran 61 – Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i> .....	178
Lampiran 62 – Tabel Distribusi nilai t tabel .....	179
Lampiran 63 – Hasil Survey Awal.....	180
Lampiran 64 – Daftar Nama Responden Uji Coba .....	182
Lampiran 65 – Daftar Nama Responden Final .....	183
Lampiran 66 – Daftar Riwayat Hidup.....	184