

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR GAMBAR.....xii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah .....9

1.3 Pembatasan Masalah ..... 10

1.4 Perumusan Masalah..... 10

1.5 Tujuan Penelitian ..... 11

1.6 Manfaat Penelitian.....12

1.7 Sistematika Penulisan.....13

### BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka teoritis.....15

2.1.1 Kualitas Jasa.....15

2.1.1.1 Pengertian Jasa.....16

2.1.1.2 Karakteristik jasa.....17

2.1.1.3 Definisi kualitas jasa..... 18

2.1.1.4 Dimensi kualitas jasa..... 18

2.1.1.5 Mengelola kualitas jasa.....23

2.1.2 Loyalitas .....	24
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas.....	24
2.1.2.2 Jenis-jenis Loyalitas .....	25
2.1.2.3 Karakteristik Loyalitas.....	25
2.1.2.4 faktor faktor mempengaruhi loyalitas.....	27
2.1.2.5 Indikator Loyalitas.....	28
2.1.3 Perguruan Tinggi.....	29
2.1.3.1 Pengertian Perguruan Tinggi.....	29
2.1.3.2 Karakteristik perguruan tinggi.....	30
2.1.3.3 Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa.....	31
2.4 Penelitian yang Relevan.....	32
2.5 Kerangka Berfikir.....	36
2.6 Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Analisis Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	53
3.6.4 Uji Hipotesis.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Jurusan Manajemen.....	58
4.6.1 Sejarah Singkat.....	58
4.6.2 Visi dan Misi.....	60
4.6.3 Pegawai dan Mahasiswa.....	61
4.6.4 Mata Kuliah.....	63

4.2 Responden Penelitian.....	64
4.3 Hasil Validitas dan Reabilitas.....	65
4.3.1 Validitas dan Reabilitas X1.....	65
4.3.2 Validitas dan Reabilitas X2.....	66
4.3.3 Validitas dan Reabilitas X3.....	68
4.3.4 Validitas dan Reabilitas X4.....	69
4.3.5 Validitas dan Reabilitas X5.....	71
4.3.6 Validitas dan Reabilitas Y.....	72
4.4 Analisis Deskriptif.....	73
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel X1.....	74
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel X2.....	75
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel X3.....	76
4.4.4 Analisis Deskriptif Variabel X4.....	77
4.4.5 Analisis Deskriptif Variabel X5.....	77
4.4.6 Analisis Deskriptif Variabel Y.....	79
4.5 Analisis Kuantitatif.....	79
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.5.1.1 Uji Normalitas.....	79
4.5.1.2 Uji Multikolinearitas.....	80
4.5.1.3 Uji Heterokodesitas.....	81
4.5.2 Uji Hipotesis.....	83
4.5.2.1 Uji Simultan Variabel X.....	84
4.5.2.2 Uji Parsial Variabel X2.....	86
4.5.2.3 Uji Parsial Variabel X3.....	88
4.5.2.4 Uji Parsial Variabel X4.....	89
4.5.2.5 Uji Parsial Variabel X5.....	90
4.5.2.6 Uji Parsial Variabel X6.....	91
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	92
4.6.1 Pengaruh Simultan Variabel X.....	92
4.6.2 Pengaruh Parsial Variabel X1.....	94

4.6.3 Pengaruh Parsial Variabel X2.....	94
4.6.4 Pengaruh Parsial Variabel X3.....	95
4.6.5 Pengaruh Parsial Variabel X4.....	96
4.6.6 Pengaruh Parsial Variabel X5.....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN	

