

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	8
2.1.2 Hakekat Pelayanan.....	15
2.1.3 Fasilitas	20
2.2 Penelitian yang Relevan.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.2. Populasi dan Sampel.....	30

3.2.1 Populasi	30
3.2.2. Sampel	30
3.3. Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5. Uji Instrumen.....	35
3.6. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Penelitian.....	42
4.1.2. Deskripsi Data penelitian.....	44
4.1.3. Analisis Data Penelitian	51
4.2. Pembahasan Hasil penelitian	62
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	62
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	63
4.2.3. Pengaruh Pelayanan Dosen dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

