

DAFTAR ISI

HAL

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teoritis.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
3. Determinan Kepuasan Pelanggan	27
4. Harapan Pelanggan.....	28
5. Kepuasan Mahasiswa	33
6. Karakteristik Jasa dalam Lembaga Pendidikan.....	33
7. Strategi Produk Jasa Pendidikan Tinggi.....	35
8. Strategi Pemasaran Jasa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.....	37
9. Kualitas Jasa	40
10. Dimensi Kualitas Perguruan Tinggi.....	41
11. Hakikat Pelayanan Administrasi Akademik.....	43
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	43
b. Arti Penting Kualitas Pelayanan	45
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	46
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	47
12. Pelanggan dan Kebutuhan Perguruan Tinggi.....	50
13. Layanan Administrasi Akademik.....	52
14. Penelitian yang Relevan.....	59
B. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	60
1. Kerangka Konseptual	60
2. Hipotesis Penelitian.....	62
BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Tempat dan Waktu Penelitian	63
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	63
C. Metode dan Rancangan Penelitian	65
D. Defenisi Operasional Variabel	68
E. Teknik Pengumpulan Data	71
F. Teknik Analisis Data	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
A. Hasil Penelitian	84
1. Analisis Deskripsi	84
a). Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	84
b). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Bukti Fisik (X_1).....	85
c). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Keandalan (X_2).....	86
d). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Daya Tanggap (X_3).....	87
e). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Jaminan (X_4).....	88
f). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Empati (X_5).....	89
g). Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	90
2. Analisis Verifikatif	91
1. Analisis Regresi Berganda (simultan) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	91
2. Analisis Secara Parsial Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	95
3. Analisis Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Paling Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	99
B. Pembahasan Hasil Penelitian	99
1. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa secara Deskriptif.....	99
2. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa UMSU secara Simultan	102
3. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa UMSU secara Parsial.....	105
4. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	108
C. Keterbatasan Penelitian	110
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	112
A. Simpulan.....	112
B. Implikasi.....	113
C. Saran.....	114

8 DAFTAR PUSTAKA
8 LAMPIRAN

UNIMED

DAFTAR TABEL

		HAL
Tabel: 1.1	Perkembangan Jumlah Mahasiswa Baru, Mahasiswa Aktif dan Alumni	3
2.1	Pelanggan dan Kebutuhan Personil Perguruan Tinggi.....	50
3.1	Schedul Penelitian.....	63
3.2	Distribusi Jumlah Sampel.....	65
3.3	Defenisi Operasional Variabel	68
3.4	Interpretasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa	77
3.5	Tingkat Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Terikat .	80
4.1	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi	
	UMSU Medan	85
4.2	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi.....	
	Bukti Fisik UMSU	86
4.3	Distribusi Frekuensi Keandalan dalam Memberikan	
	Pelayanan Administrasi Akademik UMSU.....	87
4.4	Distribusi Frekuensi Daya Tanggap dalam Memberikan	
	Pelayanan Administrasi Akademik UMSU.....	88
4.5	Distribusi Frekuensi Jaminan UMSU Medan dalam.....	
	Memberikan Keyakinan Kepada Mahasiswa	89
4.6	Distribusi Frekuensi Empati UMSU kepada Mahasiswa.....	90
4.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa	
	UMSU Medan	91
4.8	Hasil Uji Normalitas Data Penelitian	92
4.9	Uji Multikolinieritas	92
4.10	Ringkasan Hasil Analisis Linearitas Garis Regresi	
	dan Simpulannya Berdasarkan Tingkat Alpha.....	94
4.11	Model Hasil Ringkasan Analisis Regresi Berganda	95
4.12	Model Hasil Ringkasan Analisis Regresi Berganda	
	Dengan Variabel Bukti Fisik (X_1) dan Empati (X_5).....	96
4.13	Model Hasil Estimasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	
	dengan Variabel Bukti Fisik (X_1) dan Empati (X_5).....	97

DAFTAR GAMBAR

HAL

Gambar: 2.1	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.2	Skenario Pelanggan dalam Menggunakan Jasa.....	22
2.3	Hubungan Kualitas Layanan dan Keputusan	22
2.4	Model Kepuasan Konsumen Metode ACSI.....	23
2.5	Diagram Model Kepuasan Konsumen UMSU.....	24
2.6	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	29
2.7	Model Gap Yang Disempurnakan.....	32
2.8	Kerangka Pikir.....	61
4.1	Grafik Uji Heterokedastisitas	93
4.2	Grafik Hasil Estimasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa	97
4.3	Grafik Hubungan Variabel Bukti Fisik (X_1) dengan..... Kepuasan Mahasiswa (Y).....	98
4.4	Grafik Hubungan Variabel Bukti Fisik (X_5) dengan..... Kepuasan Mahasiswa (Y).....	98

DAFTAR TABEL

	HAL
Lampiran: 1 Hasil Uji Coba Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen	119
2 Instrumen Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi	
Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa UMSU.....	127
3 Tabulasi Hasil Penelitian.....	143
4 Perhitungan Deskripsi Data Penelitian.....	167
5 Rangkuman Skor	191
6 Tabel Uji Regresi (Regression).....	196

