

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN PENULIS .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah .....	3
C Tujuan Penelitian .....	4
D Manfaat Penelitian .....	5
BAB II METODE PENELITIAN .....	6
A. Landasan Teori .....	6
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Pemikiran .....	29

D. Hipotesis .....	30
E. Definisi Konseptual .....	31
F. Definisi Operasional .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Variabel Penelitian .....	35
E. Sumber Data .....	36
F. Instrumen Penelitian .....	36
G. Teknik Pengumpulan Data .....	36
H. Teknik Penganalisaan Data .....	37
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A Deskripsi Lokasi .....	42
B Deskripsi Variabel .....	51
C Deskripsi Analisis Data .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A Kesimpulan .....	63
B Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir .....	30
---------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabulasi Hasil Jawaban Angket Tentang Kualitas Pelayanan (X) .....	52
Tabel 4.2	Tabulasi Hasil Jawaban Angket Tentang Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	54
Tebel 4.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	57
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y) .....	57
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas .....	58
Tebel 4.6	Pengujian Regresi Sederhana .....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Signifikasi .....	61