

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritik.....	5
2. Manfaat Praktis .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kepuasan Mahasiswa .....	6
1. Pengertian Kepuasan.....	6
2. Pengertian Mahasiswa.....	6
3. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	7
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa .....	8
5. Aspek-aspek Kepuasan Mahasiswa .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	11
3. Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	12

C.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa Fakultas XY Universitas Z Semarang.....	13
D.	Hipotesis.....	15
BAB III	METODE PENELITIAN.....	16
A.	Identifikasi Variabel.....	16
B.	Definisi Operasional.....	16
1.	Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	16
2.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	17
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	17
1.	Populasi.....	17
2.	Sampel.....	17
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D.	Metode Pengumpulan Data.....	18
1.	Skala Kepuasan Mahasiswa.....	19
2.	Skala Kualitas Pelayanan.....	19
E.	Uji Validitas, Uji Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Alat Ukur.....	20
1.	Uji Validitas.....	20
2.	Uji Daya Beda Aitem.....	21
3.	Reliabilitas Alat Ukur.....	21
F.	Metode Analisis Data.....	22
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A.	Orientasi Kancan Penelitian.....	23
B.	Persiapan Dan Pelaksanaan Penelitian.....	23
1.	Persiapan Penelitian.....	23
2.	Pelaksanaan Penelitian.....	26
3.	Uji Daya Beda Aitem dan Estimasi Reliabilitas Alat Ukur.....	26
C.	Hasil Penelitian.....	28
1.	Uji Asumsi.....	28
2.	Uji Hipotesis.....	29
D.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	29
1.	Deskripsi Data Skor Skala Kepuasan Mahasiswa.....	30

2. Deskripsi Data Skor Skala Kualitas Pelayanan.....	32
E. Pembahasan.....	33
F. Kelemahan-Kelemahan Dalam Penelitian .....	35
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	37
LAMPIRAN.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rancangan Skala Kepuasan Mahasiswa.....	19
Tabel 2. Rancangan Skala Kualitas Pelayanan.....	20
Tabel 3. Sebaran Aitem Skala Kepuasan Mahasiswa.....	24
Tabel 4. Sebaran Aitem Skala Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 5. Distribusi Sebaran Nomor Aitem Daya Beda Rendah Dan Tinggi Skala Kepuasan Mahasiswa .....	27
Tabel 6. Distribusi Sebaran Nomor Aitem Daya Beda Rendah Dan Tinggi Skala Kepuasan Mahasiswa .....	28
Tabel 7. Hasil Uji Normaitas .....	29
Tabel 8. Norma Kategorisasi Skor .....	30
Tabel 9. Deskripsi Skor Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	31
Tabel 10. Kategorisasi Distribusi Norma Kepuasan Mahasiswa .....	31
Tabel 11. Deskripsi Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 12. Kategorisasi Distribusi Norma Kualitas Pelayanan .....	32

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Rentang Skor Skala Kepuasan Mahasiswa .....	31
Gambar 2. Rentang Skor Skala Kualitas Pelayanan .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Skala Penelitian .....	41
Lampiran II	Sebelum Uji Kesahihan Butir .....	52
Lampiran III	Uji Daya Beda Aitem .....	57
Lampiran IV	Tabulasi Butir Penelitian .....	62
Lampiran V	Uji Asumsi.....	67
Lampiran VI	Izin Adaptasi Skala.....	72
Lampiran VII	Surat Keterangan Penelitian .....	74