

## DAFTAR ISI

|  | Hal       |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                       | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....                      | ii        |
| HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN TESIS.....                    | iii       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                  | iv        |
| ABSTRACT.....  | v         |
| ABSTRAKSI.....   | vi        |
| INTISARI.....  | ix        |
| PRAKATA.....   | xi        |
| DAFTAR ISI.....  | xii       |
| DAFTAR TABEL.....  | xiv       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                       | xvi       |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                                |           |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                        |           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                               | 1         |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                             | 12        |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                            | 13        |
| <b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> | <b>14</b> |
| 2.1. Kualitas Layanan.....                               |           |
| 2.2. Citra Institusi.....                                | 15        |
| 2.3. Nilai-Nilai Budaya Akademik Islami (BudAI).....     | 17        |
| 2.4. Kepuasan Mahasiswa.....                             | 20        |
| 2.5. <i>Word of Mouth</i> (WOM).....                     | 24        |
| 2.6. Hipotesis Penelitian.....                           | 27        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....                        | 30        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>                            | <b>40</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                   |           |
| 3.2. Populasi dan Sampel.....                                | 44        |
| 3.3. Sumber dan Jenis Data.....                              | 44        |
| 3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....                          | 46        |
| 3.5. Variabel dan Indikator Penelitian.....                  | 47        |
| 3.6. Metode Analisis Data.....                               | 48        |
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                          | <b>50</b> |
| 4.1. Deskripsi Variabel.....                                 |           |
| 4.2. Hasil Analisis Hubungan Antara Variabel Penelitian..... | 60        |
| 4.3. Analisis <i>Full Structural Equation Model</i> .....    | 68        |
| 4.4. Hasil Pengujian.....                                    | 79        |
| 4.4. Pembahasan Penelitian.....                              | 84        |
| <b>BAB V. PENUTUP</b>  | <b>90</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....   |           |
| 5.2. Implikasi Teoritis.....                                 | 97        |
| 5.3. Implikasi Manajerial.....                               | 99        |
| 5.4. Keterbatasan Penelitian.....                            | 102       |
| 5.5. Agenda Penelitian Mendatang.....                        | 103       |
|  | 104       |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**