

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Universitas Telkom	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4.1 Maksud Penelitian	10
1.4.2 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas	13
2.1.1.2 Pengertian Layanan	14
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	18
2.1.2 Citra Institusi	21
2.1.2.1 Definisi Citra Institusi	21
2.1.2.2 Pentingnya Citra Institusi	26

2.1.2.3 Pengukuran Citra Institusi	29
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	31
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	38
2.1.4 Penelitian Terdahulu	41
2.2 Kerangka Pemikiran	45
2.3 Hipotesis	50
2.4 Hubungan Antar Variabel Penelitian	50
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ..	50
2.4.2 Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Variabel Operasional	54
3.3 Tahapan Penelitian	57
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.5 Pengumpulan Data	60
3.5.1 Data dan Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.2 Skala Pengukuran	62
3.5.3 Transformasi Data	63
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.6.1 Pengujian Validitas	63
3.6.2 Pengujian Reliabilitas	64
3.7 Teknik Analisis Data	65
3.7.1 Analisis Deskriptif	65
3.7.2 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	67
3.7.3 Pengujian Hipotesis	69
3.7.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Secara Sendiri- sendiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	69

3.7.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Secara Bersama Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	70
3.7.3.3 Koefisien Determinasi Partial	72
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS	73
4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan, Citra Institusi Dan Kepuasan Mahasiswa	73
4.1.1 Karakteristik Responden	73
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan	75
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Institusi	84
4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Mahasiswa Dengan Servqual	92
4.2 Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	95
4.2.1 Uji Validitas	95
4.2.2 Uji Reliabilitas	96
4.2.3 Uji Normalitas	97
4.2.4 Uji Multikolinearitas	98
4.2.5 Uji Heterokedastisitas	98
4.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	99
4.3 Variabel Kualitas Layanan dan Citra Institusi Secara Bersama Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Mahasiswa	101
4.4 Pembahasan	102
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	103
4.4.2 Pengaruh Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister	

Manajemen Universitas Telkom	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Telkom	7
Tabel 1.2 Hasil Survey Pendahuluan	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan besarnya pendapatan	74
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Informasi Mengenai Universitas Telkom Bandung	75
Tabel 4.5 Skala Likert	76
Tabel 4.6 Interpretasi Skor	76
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	81
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Citra Institusi	85
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Citra Institusi	89
Tabel 4.11 Perbandingan <i>Service Quality</i> Kualitas Layanan	93
Tabel 4.12 Perbandingan <i>Service Quality</i> Citra Institusi	94
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel X_1 (Kualitas Layanan) Item-Total Statistics	95
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel X_2 (Citra Institusi) Item-Total Statistics..	96
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas X_1 (Kualitas Layanan) Reliability Statistics.....	96
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas X_2 (Citra Institusi) Reliability Statistics	97
Tabel 4.17 Uji Normalitas	97
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas	98
Tabel 4.19 Uji t	100
Tabel 4.20 Uji F	101
Tabel 4.21 Model Summary	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra Lembaga	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	50
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	58
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	99