

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Universitas Telkom .....	2
Gambar 1.2 Logo Prodi Administrasi Bisnis.....	3
Gambar 2.1 Customer Perception Of Quality & Customer Satisfaction..	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	47
Gambar 3.2 Klasifikasi Garis Kontinum.....	55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Kelas.....	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Variabel Reliability (Kehandalan) .....	66
Gambar 4.4 Hasil Uji Variabel Responsivenss (Daya Tanggap) .....	69
Gambar 4. 5 Hasil Uji Variabel Assurance (Jaminan) .....	72
Gambar 4. 6 Hasil Uji Variabel Emphaty (Empati) .....	74
Gambar 4. 7 Hasil Uji Variabel Tangible (Bukti Fisik) .....	76
Gambar 4. 8 Hasil Uji Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	79
Gambar 4. 9 Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....	80
Gambar 4. 10 Hasil Uji Normalitas (P-Plot) .....	81
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heterokodesitas (Scatter-Plot) .....	84