

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Jenis Institusi, Nama Institusi dan Lokasi Institusi.....	1
1.1.2 Logo Prodi Strata 1 (S1) Administrasi Bisnis.....	3
1.1.3 Visi dan Misi.....	3
1.1.4 Sejarah dan Perkembangan Institusi.....	4
1.1.5 Tujuan Institusi.....	5
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	6
1.2 Latar Belakang Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	12
2.1.1 <i>Marketing</i> (Pemasaran) .....	12
2.1.2 Jasa.....	13
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	13
2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Model ServQual.....	18
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan (ServQual) .....	18

2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.8 Metode Pengukuran.....	23
2.1.9 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Variabel Operasional.....	40
3.2.1 Variabel Penelitian.....	40
3.2.2 Definisi Operasional.....	41
3.2.3 Skala Pengukuran.....	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Pengumpulan Data.....	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1 Uji Validitas.....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.7.2 Methode Of Succesive Internal (MSI) .....	56
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	59
3.7.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	63
4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	64

4.3 Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	65
4.3.2 Methode of Succesive Interval (MSI) .....	79
4.3.3 Analisis Kuantitatif.....	79
4.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	85
4.3.5 Uji HIpotesis.....	87
4.3.6 Koefisien Determinasi.....	94
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Bagi Prodi.....	100
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>