

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Tahun 2016.....	9
Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas Layanan (ServQual) .....	19
Tabel 2. 2 Skripsi Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	46
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	52
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	63
Tabel 4. 2 Hasil Deskriptif Variabel Reliability (Kehandalan) .....	65
Tabel 4. 3 Hasil Deskriptif Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) ...	67
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif Variabel Assurance (Jaminan) .....	70
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif Variabel Emphaty (Empati) .....	72
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Variabel Tangible (Bukti Fisik) .....	75
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Kepuasan Mahasiswa.....	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4. 10 Analisis Linier Berganda.....	85
Tabel 4. 11 Besarnya Pengaruh Secara Parsial.....	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Anova.....	92
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....	93