

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Batasan Masalah	13
1.7 Tahap Pelaksanaan Penelitian	13
1.8 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pengertian Yayasan	15
2.2 Pengukuran Kinerja dan Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1 Pengukuran Kinerja	15
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.3 <i>Good Corporate Governance</i>	19
2.3.1 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	19
2.3.2 <i>Theory Agency</i> dan <i>Theory Stakeholder</i>	20

2.3.3 Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	26
2.4 Penelitian Terdahulu	30
2.5 Kerangka Pemikiran	36
2.6 Pengembangan Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian	39
3.2 Variabel Dependen	39
3.3 Variabel Independen	39
3.4 Skala Pengukuran	41
3.5 Teknik <i>Sampling</i>	42
3.6 Menentukan Ukuran Sampel	43
3.7 Teknik Pengambilan Data	45
3.8 Tahapan Pengolahan Data	46
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.9.1 Uji Validitas	47
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.10 Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	57
4.1 Analisis Responden	57
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	59
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	60
4.2.2.1 Uji Normalisasi	60
4.2.2.2 Uji Multikolinieritas	61
4.2.2.3 Uji Heterokedatisitas	62
4.2.3 Analisa Regresi	63
4.2.4 Pengujian Hipotesis Secara Simultan	65

4.2.5	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	68
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	69
4.2.7	Pengaruh Langsung Maupun Tidak Langsung Tranparansi (X1), Akuntabilitas (X2), Responsibilitas (X3), Independen (X4), Penyetaraan (X5) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	70
4.2.8	Tanggapan Responden Tentang Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> dan Kinerja Kepuasan Mahasiswa	72
4.2.9	Interpretasi Data	73
4.2.10	Analisa Hasil Penelitian	75
4.2.11	<i>Improvement</i> Kebijakan Strategi Universitas Telkom	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran dan Perbaikan	82
5.2.1	Saran Untuk Manajemen Universitas Telkom	82
5.2.2	Saran Untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan	83
LAMPIRAN		85
Lampiran 1.	Hasil Pengolahan Data Penelitian	85
Lampiran 2.	Lembar Administrasi Riset, Kuesioner Penelitian Tentang Pengaruh Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Telkom.....	151
Lampiran 3.	Biodata Penulis.....	155
DAFTAR PUSTAKA		157