

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Bagan.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Struktur Organisasi.....	2
1.1.3 Etos Kerja Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rangkuman Teori.....	12
2.1.1 Persepsi.....	12
2.1.1.1 Aspek-Aspek Persepsi.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.2.1 Subjek Penelitian.....	27
3.2.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	27
3.3.1 Operasional Variabel.....	27
3.3.2 Skala Pengukuran.....	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Data Primer.....	34
3.5.2 Data Sekunder.....	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6.1 Uji Validitas.....	35
3.6.2 Reliabilitas.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Normalitas.....	39
3.7.2 Analisis Korelasi Pearson.....	39
3.7.3 Uji Hipotesis (Uji t)	40
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	41
3.7.5 Method Successive Interval (MSI).....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
4.1 Pengumpulan Data.....	43
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Persepsi Responden mengenai Variabel Persepsi Mahasiswa (X)	44
4.3.2 Persepsi Responden mengenai Variabel Kualitas Layanan (Y).....	45
4.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	49

4.3.3.2 Analisis Korelasi Pearson.....	50
4.3.3.3 Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan	50
4.3.4 Uji Hipotesis.....	51
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	52
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.4.1 Analisis Responden Terhadap Persepsi (X)	52
4.4.2 Analisis Responden Terhadap Kualitas Layanan (Y)	53
4.4.3 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Saran Teoritis.....	56
5.2.2 Saran Praktis.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN DRAFT KUISIONER.....	58
LAMPIRAN UJI RELIABILITAS.....	69
LAMPIRAN DESKRIPTIF.....	69
LAMPIRAN PERHITUNGAN REGRESI.....	70
LAMPIRAN HASIL RESPONDEN.....	72
LAMPIRAN NILAI MSI.....	77