

DAFTAR ISI

SURAT KETERANGAN PENGGANTI LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	12
1.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Kajian Literatur.....	14
2.1.1 Service Quality.....	14
2.1.2. <i>Student Satisfaction</i>	20
2.1.3. Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)	23
2.2. Hipotesis Penelitian.....	25
2.2.1. Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan ...	25
2.3. Model Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Desain Penelitian.....	31

3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	31
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.4. Instrumen Penelitian	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Teknik analisis data.....	35
3.6.1. Uji Validitas.....	35
3.6.2. Uji Reliabilitas	36
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4. Analisis Regresi.....	37
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Deskripsi Data.....	39
4.1.1. Penyebaran Kuesioner	39
4.1.2. Karakteristik Responden.....	40
4.1.3. Deskriptif Statistik Variabel	42
4.1.4. Uji Validitas.....	43
4.1.5. Uji Reliabilitas	44
4.2. Pengujian Hipotesis.....	45
4.3. Pembahasan/Diskusi	48
BAB V	53
SIMPULAN	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Implikasi Penelitian.....	55
5.2.1. Implikasi Teoritis	55
5.2.2. Implikasi Praktis.....	55
5.3. Batasan Penelitian.....	55
5.4. Saran Penelitian Mendatang	56
DAFTAR PUSTAKA	57

LAMPIRAN.....	72
---------------	----