

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Keaslian Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Branding.....	15
2.2.2 Ekspektasi .....	19
2.2.3 Kepuasan Konsumen .....	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Metode Pemilihan Lokasi.....	25

3.2 Metode Pengambilan Sampel .....	25
3.3 Variabel Penelitian .....	26
3.4 Alat Penelitian .....	27
3.5 Metode Analisis Data .....	28
3.5.1 Uji Instrumentasi.....	28
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.3 Uji Hipotesis .....	31
3.6 Metode Penyajian Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	35
4.1.1 Profil Responden.....	35
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel .....	39
4.2 Hasil Uji Instrumen .....	43
4.2.1 Uji Validitas.....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1 Uji Normalitas.....	48
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.4 Pengujian Hipotesis .....	53
4.4.1 Pengaruh Branding Institusi dan Indikator Lainnya terhadap Ekspektasi Mahasiswa .....	53
4.4.2 Pengaruh Branding Institusi dan Indikator Lainnya terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	56
4.4.3 Perbedaan Ekspektasi Mahasiwa dan Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Angkatan/Semester .....	58

4.5 Pembahasan .....	61
4.5.1 Upaya Branding Universitas Pembangunan Jaya .....	61
4.5.2 Implikasinya terhadap Ekspektasi Mahasiswa .....	65
4.5.3 Implikasinya terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	70
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Rekomendasi .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	27
Tabel 3.2. Kriteria Skala Kesesuaian Kuesioner.....	28
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel Branding Institusi.....	40
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Mahasiswa .....	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	42
Tabel 4.4 Penilaian Validasi Isi Instrumen .....	44
Tabel 4.5 Perhitungan Validasi Butir Instrumen.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas untuk $X \rightarrow Y_1$ .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas untuk $X \rightarrow Y_2$ .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk $X \rightarrow Y_1$ .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk $X \rightarrow Y_2$ .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas untuk Prasyarat Uji Beda.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Homogenitas untuk Prasyarat Uji Beda.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Kruskal Wallis .....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Lanjut ( <i>Post-Hoc</i> ).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Branding Institusi.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Model Penelitian.....	23

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Grafik 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	36
Grafik 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Semester .....	37
Grafik 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi.....	38
Grafik 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas .....	38
Grafik 4.6 Scatterplot Variabel Ekspektasi Mahasiswa.....	52
Grafik 4.7 Scatterplot Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi Isi Instrumen Penelitian.....	88
Lampiran 3. Instrumen Penelitian .....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik SPSS 25.....	92