

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Kepuasan Akademik dan Efeknya bagi Mahasiswa.....	9
2. Kualitas Layanan Pendidikan .....	11
3. Uji Diagnostik Alat .....	14
B. Landasan Teoretis .....	15
C. Kerangka Konseptual .....	17

D. Hipotesis .....	18
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
C. Subjek Penelitian .....	19
1. Populasi .....	19
2. Sampel .....	19
3. Besar Sampel .....	20
4. Teknik Pengambilan Sampel .....	21
D. Variabel Penelitian .....	21
E. Definisi Operasional .....	21
F. Instrumen Penelitian .....	23
G. Jenis dan Pengumpulan Data .....	24
H. Manajemen Data .....	25
I. Etika Penelitian.....	27
J. Jalannya Penelitian .....	29
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil.....	31
1. Karakteristik Responden Penelitian .....	31
2. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	32
3. Validitas Isi .....	34
4. Validitas Konstruk.....	34
5. Reliabilitas Internal .....	36
B. Pembahasan.....	36

C. Keterbatasan Penelitian .....	41
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran .....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	6
Tabel 2. Metode untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Pendidikan di Perguruan Tinggi.....	12
Tabel 3. Sebaran Responden Penelitian dan Tingkat Partisipasi Mahasiswa Dalam Survei Kepuasan Mahasiswa.....	32
Tabel 4. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan ....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Landasan Teoretis .....	17
Gambar 2. Kerangka Konseptual .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kelaikan Etik ( <i>Ethical Approval</i> ) .....	49
Lampiran 2. Lembar Penjelasan Kepada Calon Partisipan .....	50
Lampiran 3. Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian .....	52
Lampiran 4. Instrumen Penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa .....	53
Lampiran 5. Panduan Diskusi Bersama Panel Pakar .....	63
Lampiran 6. Hasil Analisis <i>Pearson's Product Moment</i> .....	67
Lampiran 7. Hasil Analisis <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	68
Lampiran 8. Hasil Pengecekan Plagiarisme dengan <i>Turnitin</i> .....	73