



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Lingkup Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	8



BAB II TINJAUAN PUSATAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1. Pengertian Layanan	11
2.2. Karakteristik Layanan	12
2.3. Pengertian Kualitas.....	13
2.4. Pengertian Kualitas Layanan	14
2.5. Dimensi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	16
2.6. Gap Kualitas Layanan	20
2.7. Pengertian Kepuasan	23
2.8. Pengukuran Kepuasan	25
2.9. Loyalitas	28
2.10. Loyalitas dengan Pendekatan Attitudinal dan Behavioral	29
2.11. Kualitas Layanan dan Kepuasan	31
2.12. Kepuasan dan Loyalitas	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data	37
3.3. Teknik Pengambilan Data.....	38
3.4. Populasi dan Sampling	38
3.5. Definisi Operasional	40
3.5.1. Kualitas Layanan	40



3.5.2. Kepuasan	46
3.5.3. Loyalitas	47
3.6. Metode Analisis	48
3.6.1. Analisis Validitas	48
3.6.2. Analisis Reliabilitas	53
3.6.3. Teknik Analisis	54
3.7. Profil Perusahaan	57
3.7.1. Integritas Program Studi	57
3.7.2. Jatidiri Program Studi	59
3.7.3. Visi, Misi, dan Tujuan (<i>Goals</i>).....	61
3.7.3.1. Visi	61
3.7.3.2. Misi	61
3.7.3.3. Tujuan (<i>Goals</i>)	63
3.7.4. Spesifikasi Program	63
3.7.5. Struktur dan Tata Hubungan dalam Organisasi	
MM UGM	65
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
4.1. Karakteristik Responden	69
4.2. Statistik Deskriptif.....	73
4.3. Analisis Faktor dan Validitas.....	76



4.4. Analisis Reliabilitas	84
4.5. Pengujian Hipotesis	86
4.5.1. Pengujian Hipotesis Pertama	87
4.5.2. Pengujian Hipotesis Dua	90
4.6. Pembahasan	91
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	98
5.1. Simpulan	98
5.2. Implikasi Manajerial	100
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Struktur dan Tata Hubungan dalam Organisasi MM UGM	65
Tabel 2: Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 3: Usia Responden	70
Tabel 4: Status Responden	71
Tabel 5: Pengeluaran Responden Perbulan	72
Tabel 6: Pengalaman Bekerja Responden	72
Tabel 7: Pekerjaan Responden	73
Tabel 8: Rangkuman Statistik Deskriptif	74
Tabel 9: Hasil <i>Rotated Component Matrix</i>	78
Tabel 10: Hasil <i>Rotated Component Matrix</i> (perhitungan ulang)	80
Tabel 11: Rangkuman Hasil Reliabilitas	85
Tabel 12: Rangkuman Model Regresi Berganda	88
Tabel 13: Koefisien (<i>Coefficients</i>) Regresi Berganda	89
Tabel 14: Rangkuman Model Regresi Linier Sederhana	90
Tabel 15: Koefisien (<i>Coefficients</i>) Regresi Linier Sederhana	91



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada (MMUGM), Yogyakarta

TANUJAYA, Ronald, Naila Zulfa, SE., MA

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: <i>Customer perception of quality and customer satisfaction</i>	14
Gambar 2: Model Gap Kualitas Jasa	20

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	110
Hasil Analisis Faktor	115
Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X)	121
1. Reliabilitas Variabel Akademik (X1)	121
2. Reliabilitas Variabel Akses (X2)	122
3. Reliabilitas Variabel Non-akademik (X3)	123
Reliabilitas Variabel Loyalitas (Z)	124
Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>) Variabel Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	125
Regresi Sederhana (<i>Simple Linear Regression</i>) Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan Loyalitas Mahasiswa (Z)	126
Frekuensi Jawaban Kuesioner	127
1. Kualitas Layanan MM UGM Yogyakarta	127
2. Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan (Y)	131
3. Loyalitas Mahasiswa (Z)	132
Statistik Deskriptif Jawaban Kuesioner	133
1. Variabel Akademik (X1)	133
2. Variabel Akses (X2)	133
3. Variabel Non-akademik (X3)	133



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada (MMUGM), Yogyakarta
TANUJAYA, Ronald, Naila Zulfa, SE., MA

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	134
5. Variabel Loyalitas (Z)	134