

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
PRAKATA	xi
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS	10
2.1. Jasa	10
2.2. Kualitas	12



2.3. Kualitas Pelayanan	21
2.3.1. Model Kualitas Jasa Pelayanan	21
2.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.5. Loyalitas Pelanggan	29
2.6. MM UGM	34
2.7. Hipotesis	35
2.7.1. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Mahasiswa	
MM UGM	35
2.7.2. Pengaruh Kepuasan Pada Loyalitas Mahasiswa MM UGM	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Data Yang Diperlukan	40
3.2. Metode Pengumpulan Data	41
3.3. Populasi Dan Sampel	42
3.3.1. Populasi	42
3.3.2. Sampel	42
3.4. Skala Pengukuran	44
3.5. Validitas Dan Reliabilitas	44
3.5.1. Pengujian Validitas	44
3.5.2. Pengujian Reliabilitas	50
BAB IV ANALISIS DATA	53
4.1. Hasil Questioner dan Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2. Karakteristik Data	56
4.3. Analisis Data	57



4.3.1 Uji t	69
4.3.2 Uji Reliabilitas Pada Sampel Besar	69
4.4. Uji Hipotesis	72
4.4.1 Uji Hipotesis Pertama	72
4.4.1.1. Koefisien Determinasi	73
4.4.1.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	74
4.4.1.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	74
4.4.1.3.1. Uji Hipotesis 1a	76
4.4.1.3.2. Uji Hipotesis 1b	76
4.4.1.3.3. Uji Hipotesis 1c	77
4.4.1.3.4. Uji Hipotesis 1d	77
4.4.1.3.5. Uji Hipotesis 1e	78
4.4.2. Uji Hipotesis Kedua	78
4.4.2.1. Koefisien Determinasi	79
4.4.2.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	80
4.5. Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Keterbatasan Penelitian	91
5.3. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98