

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Keaslian Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Kualitas Layanan Perguruan Tinggi.....	18
2.2.2 Kepuasan Mahasiswa	22
2.2.3 Loyalitas Mahasiswa	24
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	27
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel	34
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7	Metode Analisis Data	41
3.7.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
3.7.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Tempat Penelitian	48
4.2	Hasil Pengumpulan Data dan Uji Statistik	50
4.2.1	Pengumpulan Data	50
4.2.2	Profil Responden.....	51
4.3	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	57
4.3.1	Persepsi Penilaian Responden Pada Variabel.....	57
4.4	Pengujian Hipotesis	79
4.4.1	Diagram Jalur	79
4.4.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	80
4.4.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	87
4.5	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	98
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	98
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa.....	106
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa ...	109
4.5.4	Kepuasan Mahasiswa sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa	110
4.6	Implikasi Penelitian.....	112
4.7	Keterbatasan Penelitian	115
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		117
5.1	Simpulan	117
5.2	Rekomendasi.....	119



DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian	30
Gambar 4. 1 Responden Menurut Jenjang Pendidikan	53
Gambar 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 3 Responden Menurut Usia	54
Gambar 4. 4 Persebaran Asal Daerah Responden	55
Gambar 4. 5 Katogori Baik Berdasarkan Jenjang Pendidikan	71
Gambar 4. 6 Kategori Baik Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 4. 7 Kategori Baik Berdasarkan Usia	72
Gambar 4. 8 Kategori Baik Berdasarkan Asal Daerah	73
Gambar 4. 9 Kategori Sedang Berdasarkan Jenjang Pendidikan	74
Gambar 4. 10 Kategori Sedang Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 4. 11 Kategori Sedang Berdasarkan Usia	75
Gambar 4. 12 Kategori Sedang Berdasarkan Asal Daerah	75
Gambar 4. 13 Kategori Kurang Berdasarkan Jenjang Pendidikan	76
Gambar 4. 14 Kategori Kurang Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Gambar 4. 15 Kategori Kurang Berdasarkan Usia	77
Gambar 4. 16 Kategori Kurang Berdasarkan Asal Daerah	78
Gambar 4. 17 Diagram Jalur Penelitian	80
Gambar 4. 18 Koefisien Jalur dan Nilai p	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Sampel Penelitian	36
Tabel 3. 2	Instrumen Penelitian	39
Tabel 3. 3	Skala <i>Likert</i> Penelitian.....	41
Tabel 4. 1	Rincian Program Studi dan Akreditasi	49
Tabel 4. 2	Rincian Distribusi Kuesioner	51
Tabel 4. 3	Rincian Responden Menurut Jenjang Pendidikan dan Program Studi.....	52
Tabel 4. 4	Profil Responden	56
Tabel 4. 5	Kategorisasi Penilaian Responden	58
Tabel 4. 6	Hasil Perhitungan Kategorisasi Variabel.....	58
Tabel 4. 7	Kategori Variabel Kualitas Layanan	60
Tabel 4. 8	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Akademik	61
Tabel 4. 9	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Fasilitas Akademik ...	62
Tabel 4. 10	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Perpustakaan	63
Tabel 4. 11	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Administrasi	64
Tabel 4. 12	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Infrastruktur Kampus	65
Tabel 4. 13	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Peluang Pengembangan Diri	66
Tabel 4. 14	Kategori Variabel Kualitas Layanan Dimensi Internasionalisasi	67
Tabel 4. 15	Kategori Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	68
Tabel 4. 16	Kategori Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	69
Tabel 4. 17	Hasil Uji Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>)	81
Tabel 4. 18	Hasil Uji Reliabilitas (Reliabilitas Komposit dan <i>Cronbach's Alpha</i>).....	83
Tabel 4. 19	Hasil Uji Validitas Konvergen (nilai AVE).....	84

Tabel 4. 20 Nilai HTMT	85
Tabel 4. 21 Akar AVE (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>).....	85
Tabel 4. 22 Nilai <i>Cross Loading</i>	86
Tabel 4. 23 Nilai <i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	88
Tabel 4. 24 Nilai <i>R-square (R²)</i>	89
Tabel 4. 25 <i>Effect Size/ F-Square (f²)</i>	90
Tabel 4. 26 Hasil Algoritma PLS dan <i>Bootstrapping (5.000)</i> Model Struktural ..	92
Tabel 4. 27 Efek Langsung, Efek Tidak Langsung, dan Efek Total	98
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Hipotesis Setelah Dilakukan Pengujian Data Empiris ..	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	129
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	131
Lampiran 3 Tabel Jawaban Responden	136
Lampiran 4 Uji Hipotesis <i>Output SmartPLS 3.2.8</i>	142

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Prodi	: Program Studi
Renstra	: Rencana Strategis
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>