

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.1 Keberwujudan .....	14
2.1.2.2 Keandalan.....	15
2.1.2.3 Ketanggapan.....	16
2.1.2.4 Jaminan .....	16
2.1.2.5 Empati .....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi.....	18
2.2 Kepuasan Mahasiswa .....	20

2.3	Getok Tular Positif .....	23
2.4	Kajian Penelitian Terdahulu .....	25
2.5	Perumusan Hipotesis .....	27
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Mahasiswa ..	27
2.5.1.1	Pengaruh Dimensi Keberwujudan pada Kepuasan Mahasiswa .....	28
2.5.1.2	Pengaruh Dimensi Kehandalan pada Kepuasan Mahasiswa .....	29
2.5.1.3	Pengaruh Dimensi Ketanggapan pada Kepuasan Mahasiswa .....	30
2.5.1.4	Pengaruh Dimensi Jaminan pada Kepuasan Mahasiswa .....	31
2.5.1.5	Pengaruh Dimensi Empati pada Kepuasan Mahasiswa .....	32
2.5.2	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa pada Getok Tular Positif ..	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Desain dan Tahapan Penelitian .....	35
3.2	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran .....	37
3.3	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4	Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel .....	39
3.5	Instrumen Penelitian .....	41
3.5.1	Jenis Instrumen .....	41
3.5.2	Pengujian Instrumen.....	41
3.5.2.1	Uji Validitas .....	41
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.6	Metode Analisis Data .....	46
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	46
3.6.2	Uji Multikolinearitas .....	47
3.6.3	Metode Analisis Data.....	48
3.6.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
3.6.3.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	48

3.6.3.3 Analisis Jalur.....	48
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	52
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	55
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	55
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	58
4.4 Uji Multikolinearitas .....	60
4.5 Uji Hipotesis .....	60
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
4.5.3 Analisis Jalur.....	66
4.6 Pembahasan dan Diskusi .....	68
4.6.1 Pengaruh Dimensi Keberwujudan pada Kepuasan Mahasiswa.....	69
4.6.2 Pengaruh Dimensi Keandalan pada Kepuasan Mahasiswa.....	70
4.6.3 Pengaruh Dimensi Ketanggapan pada Kepuasan Mahasiswa.....	71
4.6.4 Pengaruh Dimensi Jaminan pada Kepuasan Mahasiswa .....	72
4.6.5 Pengaruh Dimensi Empati pada Kepuasan Mahasiswa .....	73
4.6.6 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa pada Getok Tular Positif.....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Implikasi Manajerial.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	79
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Lembaga Perguruan Tinggi di Pulau Jawa 2012-2018.....	3
Tabel 1.2	Sivitas Akademik Perguruan Tinggi di Pulau Jawa .....	4
Tabel 1.3	Perkembangan Jumlah Mahasiswa Terdaftar Perguruan Tinggi Swasta di Pulau Jawa 2012-2018.....	5
Tabel 1.4	Jumlah Lulusan Menurut Bentuk Pendidikan di Pulau Jawa 2012-2018.....	6
Tabel 2.1	Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli .....	13
Tabel 2.2	Kajian Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1	Indikator untuk Mendefinisikan Variabel pada Penelitian .....	37
Tabel 3.2	Hasil Uji KMO-MSA dan Barlett's Test ( <i>Pre-Test</i> ) .....	43
Tabel 3.3	Rotated Component Matrix ( <i>Pre-Test</i> ) .....	44
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Pre-Test</i> ).....	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	51
Tabel 4.2	Hasil Uji KMO-MSA dan Barlett's Test .....	54
Tabel 4.3	Rotated Component Matrix.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	63
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Sobel .....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Penerimaan Jumlah Mahasiswa 1997-2018 .....	1
Gambar 1.2	Perkembangan APK Nasional 2014-2018 .....	2
Gambar 2.1	Model Penelitian .....	34
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	36
Gambar 4.1	Hasil Penelitian .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	85
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas Pendahuluan .....	90
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan.....	91
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	94
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	97
Lampiran 6	Uji Multikolinearitas .....	98
Lampiran 7	Statistik Deskriptif.....	99
Lampiran 8	Analisis Regresi Berganda .....	100
Lampiran 9	Analisis Regresi Sederhana .....	101
Lampiran 10	Hasil Uji Sobel .....	102