

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN KATA .....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
B. Kepuasan Konsumen .....	16
C. Loyalitas Konsumen .....	21
D. Akademi Farmasi Bengkulu .....	23
E. Landasan Teori .....	25
F. Kerangka Konsep Penelitian.....	27
G. Hipotesis .....	28

BAB III .....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Bahan dan Subyek Penelitian .....	30
D. Identifikasi Variabel Penelitian .....	33
E. Definisi Operasional Variabel .....	33
F. Instrumen Penelitian .....	36
1. Kuesioner.....	36
2. Metode Pengumpulan Data .....	38
G. Jalannya Penelitian .....	42
H. Analisis Data.....	42
BAB IV .....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Gambaran Karakteristik Responden .....	49
1. Jenis Kelamin .....	49
2. Usia.....	50
3. Semester.....	51
4. Daerah Asal .....	51
B. Nilai <i>Mean</i> Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas .....	51
1. Dimensi <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....	53
2. Dimensi <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	54
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	55
4. Dimensi <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	56
5. Dimensi <i>Empathy</i> ( $X_5$ ).....	58
6. Variabel Kepuasan ( $Y_1$ ).....	58
7. Variabel Loyalitas ( $Y_2$ ).....	59

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa.....	60
1. Hubungan Kualitas Pelayanan ( <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> ) dengan Kepuasan Mahasiswa.....	60
2. Hubungan Kualitas Pelayanan ( <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> ) dengan Loyalitas Mahasiswa.....	65
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	70
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa .....	74
5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa .....	78
D. Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. KESIMPULAN.....	82
B. SARAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
DAFTAR LAMPIRAN.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Penelitian yang Dilakukan Dengan Penelitian Terdahulu .	9
Tabel 2. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....	38
Tabel 3 . Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas. N:50.....	41
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas .....	44
Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Tabel 6. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	49
Tabel 7. Gambaran Indikator Penelitian .....	52
Tabel 8. Deskripsi Dimensi <i>Tangibles</i> .....	53
Tabel 9. Deskripsi Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 10. Deskripsi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55
Tabel 11. Deskripsi Dimensi <i>Assurance</i> .....	56
Tabel 12. Deskripsi Dimensi <i>Empathy</i> .....	57
Tabel 13. Deskripsi Variabel Kepuasan.....	58
Tabel 14. Deskripsi Variabel Loyalitas.....	59
Tabel 15. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	61
Tabel 16 . Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa.....	65
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	70
Tabel 18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa.....	74
Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kualitas Pelayanan (Pasuraman dkk., 1985) .....	14
Gambar 2. Struktur Organisasi Akademi Farmasi Bengkulu .....	24
Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
Gambar 4. Skema Jalannya Penelitian .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Akademi Farmasi Bengkulu .....	89
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i> Penelitian .....	90
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	91
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	96
Lampiran 5. Deskriptif Responden .....	103
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik .....	116
Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	119
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	130
Lampiran 9. <i>Ethical Clearance</i> Penelitian .....	133
Lampiran 10. Ringkasan Tesis .....	134
Lampiran 11. Thesis Summary .....	136
Lampiran 12. Naskah Publikasi .....	137

## DAFTAR SINGKATAN KATA

DIKTI	: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
Ho	: Hipotesis nol
Ha	: Hipotesis alternatif
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SK	: Surat Keputusan
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Science</i>
PKM	: Program Kreativitas Mahasiswa
p	: signifikansi
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>