

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Kaslian Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Batasan Penelitian .....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Pengertian Pendidikan .....	15
2.2 Standar Nasional Pendidikan Tinggi .....	16

2.3	Penjaminan Mutu ( <i>Quality Assurance</i> ) .....	21
2.3.1	Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi .....	21
2.3.2	SMM International Standard (ISO 9001-2008) .....	23
2.3.3	International Workshop Agreement (IWA-2) .....	30
2.3.4	ASEAN University Network .....	36
2.4	Kepuasan Mahasiswa .....	39
2.5	Kualitas Layanan .....	47
2.6	Hubungan Kualitas Pelayanan, Semester Yang Ditempuh dengan Kepuasan Mahasiswa .....	53
2.7	Landasan Teori .....	55
2.8	Kerangka Teori .....	59
2.9	Hipotesis .....	60
2	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	61
3.1	Variabel Penelitian .....	61
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	61
3.3	Sampel .....	64
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	65
3.5	Metode Analisis Data .....	67
IV	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	70
4.1	Persiapan penelitian .....	70
4.2	Uji Coba Alat Ukur .....	71
4.3	Pelaksanaan Penelitian .....	74
4.4	Hasil Penelitian .....	74

4.5 Analisis Data .....	77
4.6 Pembahasan .....	85
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	109
5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Rekomendasi .....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Aspek dan Sebaran Butir Pernyataan Skala .....	66
Tabel 4.1	Distribusi Butir Pernyataan Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.2	Distribusi Butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan setelah Uji Coba .....	73
Tabel 4.3	Reliabilitas Skala Penelitian .....	74
Tabel 4.4	Deskripsi Statistik Hipotetik dan Empirik .....	75
Tabel 4.5	Rumus Kategori Variabel Penelitian .....	76
Tabel 4.6	Kategorisasi Variabel Penelitian .....	76
Tabel 4.7	Hasil uji normalitas data .....	78
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	79
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Ganda .....	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Beda Kepuasan (ANOVA) .....	82
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Analisis Faktor Kualitas Pelayanan .....	82
Tabel 4.12	Rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Faktor dalam <i>Tangible</i> .....	94
Tabel 4.13	Rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Faktor dalam <i>Reliability</i> .....	98
Tabel 4.14	Rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Faktor dalam <i>Responsiveness</i> .....	100
Tabel 4.15	Rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Faktor dalam <i>Assurance</i> .....	103
Tabel 4.16	Rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Faktor dalam <i>Emphaty</i> .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Sistem Penjaminan Mutu Berdasarkan Proses .....	25
Gambar 2.2	Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator .....	55
Gambar 2.3	Model Penelitian .....	59
Gambar 4.1	“Scatter plot” Mewakili Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a	Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Kepuasan Mahasiswa sebelum uji coba .....	119
Lampiran 1b	Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Kepuasan Mahasiswa setelah uji coba .....	124
Lampiran 2	Data Survei .....	127
Lampiran 3	Hasil Analisis Statistik .....	137
Lampiran 4	Analisis statistik Deskriptif .....	143
Lampiran 5	Uji Hipotesis Penelitian .....	144
Lampiran 6	Hasil Wawancara Penulis dengan Mahasiswa .....	153