



DAFTAR ISI

F1.....	i
F2.....	ii
F3.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Lingkup Penelitian.....	11
1.6. Kontribusi Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	13
2.1.1. Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	13
2.1.2. Citra Universitas (<i>University Image</i>).....	17



2.1.3. Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	19
2.1.4. Kepuasan (Satisfaction)	20
2.1.5. Niat Berperilaku (Behavioral Intentions).....	22
2.2. Model dan Mekanisme Teoritis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran	26
3.2.1. Kualitas Jasa.....	26
3.2.2. Citra Universitas	32
3.2.3. Nilai yang Dirasakan.....	33
3.2.4. Kepuasan.....	33
3.2.5. Niat Berperilaku.....	34
3.3. Desain Pengambilan Sampel	35
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel	35
3.3.2. Unit Sampel	35
3.3.3. Ukuran Sampel.....	36
3.3.4. Lokasi penelitian.....	36
3.3.5. Objek Penelitian.....	37
3.3.6. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4. Instrumen Penelitian	37
3.5. Pengujian Instrumen	38
3.5.1. Uji Validitas	38
3.5.2. Uji Reliabilitas	39



3.6.	Pre-Test Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
3.7.	Analisis Data.....	40
3.7.1.	Metode analisis yang digunakan: Konsep dasar	40
3.7.2.	Asumsi klasik.....	41
3.7.3.	Pengembangan formulasi.....	41
3.7.4.	Goodness of Fit.....	44
3.7.5.	Tingkat Signifikansi.....	45
3.7.6.	Proses Pengujian Hipotesis	46
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA		47
4.1.	Profil Demografis	47
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	47
4.1.2.	Jenis Universitas	48
4.2.	Hasil Pre-test.....	49
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.3.1.	Uji Validitas	52
4.3.2.	Uji Reliabilitas	53
4.4.	Uji Normalitas	55
4.5.	Uji Multikolinearitas.....	57
4.6.	Statistik Deskriptif.....	60
4.7.	Uji Korelasi.....	61
4.8.	Uji Hipotesis	62
4.8.1.	Regresi Linier Berganda	62
4.8.2.	Regresi Linier Sederhana.....	65



4.8.3. Efek Pemoderasi	67
4.9. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
5.3. Keterbatasan Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79