

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.1 Identifikasi Masalah.....	8
3.1 Fokus Penelitian.....	8
4.1 Rumusan Masalah.....	8
5.1 Tujuan Penelitian	9
6.1 Manfaat Penelitian	9
7.1 Defenisi Operasional.....	10
BAB II. KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi KepuasanPelanggan.....	11
2.2 Deskripsi Pelayanan.....	23
2.3 Deskripsi Layanan Administrasi.....	28
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan	35
2.5 Kerangka Pikir	41
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.3 Populasi Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Instrumen Penelitian	47
3.6 Kisi-kisi Intrumen	49
3.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	52
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	56
3.9 Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.2 Pembahadan.....	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Keadaan Populasi Penelitian.....	45
Table 3.2 hasil jumlah populasi penelitian.....	47
Table 3.3 Instrument angket menggunakan 5 poin skalalikter	48
Table 3.4 Ujivaliditas pelayanan.....	54
Table 3.5 Uji validitas kepuasan mahasiswa	54
Tabel 3.6 hasil uji coba reliabilitas instrumen	55
Tabel 3.7 Kategori kecenderungan variabel	57
Table 4.1 statistik pelayanan administrasi akademik.....	60
Table 4.2 kecenderungan variabel pelayanan administrasi akademik	61
Table 4.3 ketercapaian indicator pelayanan administrasi akademik.....	62
Table 4.4 statistik kepuasan mahasiswa.....	63
Table 4.5 kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa	63
Table 4.6 ketercapaian indicator kepuasan mahasiswa.....	64
Table 4.7 uji Normalitas data	65
Table 4.8 uji liniearitas.....	66
Table 4.9 Uji heteroskedasitas	67
Table 4.10 hasil uji persial X terhadap Y.....	68