

DAFTAR ISI

ABSTRAK	<i>iii</i>
ABSTRACT.....	<i>iv</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>vi</i>
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	<i>vii</i>
PERNYATAAN ORISINIL	<i>vii</i>
MOTO DAN PERSEMBAHAN	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>viiix</i>
DAFTAR ISI.....	<i>xi</i>
DAFTAR TABEL	<i>xiv</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xvi</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>xvii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>I</i>
A. Latar Belakang Masalah.....	<i>1</i>
B. Perumusan Masalah	<i>7</i>
C. Tujuan Penelitian	<i>7</i>

D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Mahasiswa	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Citra Universitas.....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Teoretik.....	34
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tempat dan Waktu Penelitian	37
1. Tempat Penelitian.....	37
2. Waktu Penelitian.....	37
B. Metode Penelitian.....	37
1. Metode.....	37
2. Kontelasi Hubungan Antar Variabel	38
C. Populasi dan Sampling.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Kepuasan Mahasiswa	40

2. Kualitas Pelayanan	45
3. Citra Universitas.....	50
E. Teknik Analisis Data.....	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. Pengujian Persyaratan Analisis	55
3. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Data.....	60
1. Kepuasan Mahasiswa (Y)	60
2. Kualitas Pelayanan (X1)	64
3. Citra Universitas.....	68
B. Analisis Data	72
1. Uji Prasyarat Analisis.....	72
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	76
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	80
c. Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Implikasi.....	87
C. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90

LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	196