DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iv

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

ABSTRACT xv

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Sistematika Penulisan 7

BAB II: KAJIAN PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kualitas Layanan 8

2.2 Kepuasan Mahasiswa 15

2.3 Loyalitas Mahasiswa 16

2.4 Kerangka Konseptual 19

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Batasan Penelitian 20

3.2 Populasi dan Sampel 21

3.3 Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel 22

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan 25

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 27

3.6 Teknik Analisis 30

3.6.1 Analisis Faktor Konfirmatori 32

4.6.2 Analisis Model Persamaan Struktural 33

BAB IV: HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisi Data 35

4.1.1 Karakteristik Responden 35

4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin..... 35

4.1.1.2 Berdasarkan Usia 36

4.1.1.3 Berdasarkan Program Studi 36

4.1.1.3 Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua 37

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel 38

4.1.2.1 Berdasarkan Kualitas Layanan 39

4.1.2.2 Berdasarkan Kepuasan..... 42

4.1.2.3 Berdasarkan Loyalitas 43

4.1.3 Pengujian SEM dengan Tools ISRELl 44

4.1.3.1 Derajat Kecocokan atau GOF 44

4.1.3.2 Analisis Model Struktural 47

4.2 Pembahasan 51

4.2.1 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UII 52

4.2.2 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di UII 54

4.2.3 Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di UII 55

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 58

5.2 Saran 58

5.3 Implikasi Teoritis dan Manajerial 60

5.4 Limitasi Penelitian 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian 28

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... 29

Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin 36

Tabel 4.2 Responden Menurut Usia..... 36

Tabel 4.3 Responden Menurut Program Studi..... 37

Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan Orang Tua 38

Tabel 4.5 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Dimensi Tangibles 39

Tabel 4.6 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Dimensi Reliability..... 40

Tabel 4.7 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Dimensi Responsiviness 40

Tabel 4.8 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Dimensi Assurance 41

Tabel 4.9 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Dimensi Empaty 42

Tabel 4.10 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Kepuasan..... 43

Tabel 4.11 Deskripsi Penilaian Berdasarkan Loyalitas..... 43

Tabel 4.12 *Assessment of Normality* 45

Tabel 4.13 *Goodness Of Fit Model* 46

Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis 48

Tabel 4.15 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 19

Gambar 4.1 Model Struktural 47

Gambar 4.2 Alur Model Kualitas, Loyalitas dan Kepuasan 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Instrumen Penelitian (SPSS)

Lampiran 2. Kuisioner Penelitian

Lampiran 3. Data-Data Penelitian

Lampiran 4. Output Lisrel