

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Berfikir	5
F. Hipotesis	8
G. Hasil Penelitian Terdahulu	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kualitas Pelayanan Akademik	17
B. Kepuasan Mahasiswa	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	38
B. Jenis dan sumber data	38
C. Teknik Pengumpulan data	42
D. Teknik Analisis Data	42
E. Tempat dan Waktu Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Data	50
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
RIWAYAT HIDUP	94