

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Hasil Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Hipotesis	13
G. Penelitian Terdahulu	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Konsep Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan	21
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	21
2. Pengertian Tenaga Kependidikan	23
3. Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan.....	26
4. Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan Kualitas Layanan	35
B. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	39
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	39
2. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	41
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	43
4. Manfaat Kepuasan Mahasiswa	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	49
B. Jenis dan Sumber data Penelitian	49

C. Populasi dan Sampel	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	55
F. Tempat dan Waktu Penelitian	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Data	64
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
RIWAYAR HIDUP	141

