

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER DEPAN	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR TELAH DIUJI.	v
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10

1.5.	Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2 :	TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1.	Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik	12
2.1.1.	Definisi Kinerja Pelayanan.....	12
2.1.2.	Bagian Pelayanan Administrasi Akademik.....	14
2.1.3.	Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik....	16
2.2.	Kepuasan Mahasiswa.....	21
2.2.1.	Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	21
2.2.2.	Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	25
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB 3 :	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	34
3.1.	Kerangka Konseptual.....	34
3.2.	Keterkaitan Antar Variabel dan Hipotesis.....	35
3.2.1.	Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga.....	35
3.2.2.	Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Berpengaruh Secara Parsial Terhadap	

Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga.....	36
3.2.3. Dimensi Empati Berpengaruh Secara Dominan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga.....	38
BAB 4 : MATERI DAN METODE.....	39
4.1. Jenis Penelitian.....	39
4.2. Populasi dan Sampel.....	40
4.2.1. Populasi.....	40
4.2.2. Sampel.....	40
4.2.3. Besaran Sampel.....	40
4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
4.3.1. Variabel Penelitian.....	41
4.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	42
4.3.2.1. Variabel Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik (X_1 - X_5).....	42
4.3.2.2. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	49
4.4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.5. Metode Analisis Data.....	52
4.6. Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.6.1. Uji Validitas.....	55

4.6.2. Uji Reliabilitas.....	56
4.7. Uji Asumsi Klasik.....	56
4.7.1. Uji Normalitas.....	56
4.7.2. Uji Multikolinieritas.....	57
4.7.2. Uji Heteroskedastitas.....	57
4.8. Uji Hipotesis.....	58
BAB 5 : ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	61
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
5.1.1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.....	61
5.1.2. Visi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.....	62
5.1.3. Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.....	62
5.1.4. Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas.... Airlangga.....	62
5.1.5. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.....	63
5.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	64
5.2.1. Karakteristik Responden.....	64
5.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	67

5.2.2.1. Variabel Dimensi Kinerja Pelayanan.....	68
5.2.2.2. Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	73
5.3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	74
5.3.1. Uji Validitas.....	74
5.3.2. Uji Reabilitas.....	75
5.4. Uji Asumsi Klasik.....	77
5.4.1. Uji Normalitas.....	77
5.4.2. Uji Multikolinieritas.....	78
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	79
5.5. Uji Hipotesis.....	80
5.6. Model Analisis.....	85
BAB 6 : PEMBAHASAN.....	87
6.1. Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 FEB Unair	87
6.2. Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Secara Parsial Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 FEB Unair	92
BAB 7 : PENUTUP.....	96
7.1. Kesimpulan.....	96
7.2. Keterbatasan Penelitian.....	97
7.2. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN