

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERTANYAAN ORIGINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I        PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II        TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11

	2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
	2.1.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
	2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	17
	2.2 Hubungan Antar Variabel .....	20
	2.2.1 Hubungan Tangible dengan kepuasan Mahasiswa .....	20
	2.2.2 Hubungan Reliability dengan kepuasan Mahasiswa .....	21
	2.2.3 Hubungan Responsiveness dengan kepuasan Mahasiswa .....	22
	2.2.4 Hubungan Emphaty dengan kepuasan Mahasiswa .....	23
	2.2.5 Hubungan Assurance dengan kepuasan Mahasiswa .....	24
	2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
	2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
	3.1.1 Variabel Penelitian .....	27
	3.1.2 Definisi Operasional .....	28
	3.2 Penentuan Sampel .....	31
	3.2.1 Populasi dan Sampel .....	31
	3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
	3.3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	34
	3.4 Teknik Pengolahan Data .....	34
	3.4.1 Analisis Kualitatif .....	35
	3.4.2 Analisis Kuantitatif .....	35

3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.5.1.1 Uji Validitas .....	35
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.5.2.1 Uji Multikolonieritas .....	37
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.5.2.3 Uji Normalitas .....	38
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3.5.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	40
3.5.4.1 Uji Signifikasi Simultan ( Uji F ).....	40
3.5.4.2 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial ( Uji t ) .....	41
3.5.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan Referensi .....	43
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	46
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Semester .....	48
4.1.2.4 Responden Berdasarkan Program Studi .....	50
4.2 Analisis Indeks Tanggapan Responden .....	51

4.2.1	Indeks Jawaban Responden Mengenai Tangible .....	52
4.2.2	Indeks Jawaban Responden Mengenai Keandalan .....	53
4.2.3	Indeks Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan .....	55
4.2.4	Indeks Jawaban Responden Mengenai Jaminan .....	57
4.2.5	Indeks Jawaban Responden Mengenai Empati .....	58
4.2.6	Indeks Jawaban Responden Mengenai Kepuasan .....	59
4.3	Hasil Analisis Data .....	61
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.3.1.1	Uji Validitas .....	61
4.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.3.2.1	Uji Multikolinieritas .....	64
4.3.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.3.2.3	Uji Normalitas .....	66
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.3.4	Pengujian Hipotesis .....	68
4.3.4.1	Uji F ( Uji Simultan ) .....	68
4.3.4.2	Uji t ( Uji Parsial ) .....	69
4.3.4.3	Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.4	Pembahasan .....	71
BAB V	PENUTUP .....	74
5.1	Kesimpulan .....	74

5.2 Saran .....	75
5.2.1 Saran untuk Perpustakaan Referensi FE UNDIP .....	75
5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80