

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis (Sertifikasi)	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstract	vii
Abstraksi	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Rumus.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan	9
BAB II. Telaah Pustaka dan Pengembangan Model.....	10
2.1. Konsep-konsep Rujukan	10
2.2. Konsep-konsep Dasar	17
2.2.1. Pembelajaran.....	17
2.2.2. Kualitas Pelayanan	18

2.2.3.	Kepuasan Mahasiswa	19
2.2.4.	Loyalitas Mahasiswa	21
2.3.	Telaah Hubungan Penelitian	23
2.3.1.	Pembelajaran dengan Kepuasan Mahasiswa	23
2.3.2.	Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa.....	24
2.3.3.	Kepuasan Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa.....	25
2.4.	Pengembangan Model.....	27
2.5.	Definisi Operasional Variabel (DOV)	27
2.5.1.	Pembelajaran.....	27
2.5.2.	Kualitas Pelayanan	28
2.5.3.	Kepuasan Mahasiswa	28
2.5.4.	Loyalitas Mahasiswa	29
BAB III.	Metode Penelitian.....	30
3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2.	Populasi dan Sampel	30
3.2.1.	Populasi Penelitian	30
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	31
3.2.3.	Metode Pengambilan Sampel	31
3.3.	Metode Pengumpulan Data	32
3.4.	Metode Analisis Data.....	32
BAB IV	Analisis Data	39
4.1.	Data dan Deskriptif Responden.....	39
4.2.	Proses dan Hasil Analisis Data.....	41

4.2.1.	Proses Analisis Data.....	41
4.2.2.	Analisis Faktor Konfirmatori.....	43
4.2.3.	Structural Equation Modelling (SEM)	47
4.2.4.	Evaluasi Normalitas Data	49
4.2.5.	Evaluasi Outliers	50
4.2.5.1.	Univariate Outliers.....	51
4.2.5.2.	Multivariate Outliers	52
4.2.6.	Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity	54
4.2.7.	Pengujian terhadap Nilai Residual	54
4.2.8.	Uji Realibility dan Variance Extract	56
4.2.8.1.	Uji Realibility	56
4.2.8.2.	Variance Extract	57
4.3.	Pengujian Hipotesis	59
4.3.1.	Pengujian Hipotesis I.....	59
4.3.2.	Pengujian Hipotesis II	60
4.3.3.	Pengujian Hipotesis III	60
BAB V	Kesimpulan dan Implikasi Manajerial.....	62
5.1.	Pendahuluan	62
5.2.	Kesimpulan Mengenai Hipotesis dan Masalah Penelitian	64
5.2.1.	Kesimpulan Mengenai Hipotesis	64
5.2.2.	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	66
5.3.	Implikasi Teoritis.....	68
5.4.	Implikasi Manajerial	70

5.5. Keterbatasan Penelitian.....	73
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	73

Daftar Referensi

Lampiran-Lampiran