

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1) Loyalitas Mahasiswa.....	8
2) Kualitas Pelayanan.....	9
3) Citra Universitas.....	18
B. Tinjauan penelitian Terdahulu.....	21
C. Hubungan Antar Variabel.....	23

D. Kerangka Penelitian.....	24
E. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Obyek Penelitian.....	26
C. Populasi.....	26
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	27
E. Jenis Data Penelitian.....	28
F. Prosedur pengambilan Data.....	28
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	29
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Analisis Deskriptif.....	42
B. Analisis Kuantitatif.....	45
C. Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	34
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	36
Tabel 3.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Universitas.....	44
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	45
Tabel 4.6 Hasil Analisis regresi Linier Berganda.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Responden

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Uji Instrumen

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Lampiran 8. Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 9. Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Universitas

Lampiran 10. Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Mahasiswa

Lampiran 11. Hasil Analisis regresi Linier Berganda