

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEYUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kepuasan Konsumen .....	9
2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	9
2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	11
2.4 Kualitas Pelayanan .....	12
2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	13
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.7 Penelitian Terdahulu .....	15

2.8 Kerangka Penelitian .....	16
2.7 Penelitian Terdahulu .....	15
2.8 Kerangka Penelitian .....	16

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Sumber Data .....	17
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.4 Populasi dan Sempel .....	18
3.4.1 Populasi .....	18
3.4.2 Sampel .....	19
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	19
3.6 Uji Persyaratan Instrumen .....	20
3.6.1 Uji Validitas .....	20
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	20
3.7 Metode Analisis Data .....	21
3.7.1 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	21
3.7.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	23

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data .....	26
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	26
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden .....	29
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	34
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	34
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
4.3 Hasil Analisis Data.....	37
4.3.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	37
4.3.2 Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	46
4.4 Pembahasan .....	52
4.4.1 Pembahasan Kuadran A.....	52

4.4.2 Pembahasan Kuadran B .....	54
4.4.3 Pembahasan Kuadran C .....	56
4.4.4 Pembahasan Kuadran D .....	57
4.4.4 Pembahasan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	58
4.4.4 Pembahasan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	58

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran .....	61

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan .....	18
Tabel 3.2 Jumlah Magister Manajemen IIB Darmajaya Tahun 2019/2020 ...	19
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel .....	19
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai $r$ .....	20
Tabel 3.5 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen .....	25
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usi .....	27
Tabel 4.3 Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	27
Tabel 4.4 Berdasarkan Kota atau Kabupaten .....	28
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	29
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan .....	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Berdasarkan Kinerja .....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Berdasarkan Kepentingan .....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.10 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya .....	37
Tabel 4.11 Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Kepentingan Pada Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya .....	38
Tabel 4.12 Hasil Skor Rata-Rata Harapan (MIS) .....	47
Tabel 4.13 Hasil Skor Rata-Rata Kinerja (MSS) .....	48
Tabel 4.14 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i> .....	49
Tabel 4.15 Hasil Nilai <i>Weight Score</i> .....	50
Tabel 4.16 Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	22
Gambar 4.1 Diagram Kartesius .....	40

