

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	11
2.1.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.2. Fungsi <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.3. Proses <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.4. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2. Pengertian Kualitas	18
2.2.1. Manfaat Kualitas	18
2.3. Pengertian Jasa/Pelayanan	19
2.4. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	21
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.5. Kepuasan Konsumen	24
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.6. Penelitian Terdahulu	27
2.7. Hubungan Antar Variabel	28
2.8. Desain Pemikiran Penelitian	29
2.9. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.1. Jenis Data.....	31
3.2.2. Sumber Data	31
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel	32
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.4. Unit Analisis	35
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5.1. Variabel Bebas.....	36
3.5.2. Variabel Terikat.....	39
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Deskripsi Responden	49
4.1.2. Uji Validitas.....	50
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	51
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	53
4.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.1.6. Uji t.....	59
4.1.7. Uji F.....	59
4.2. Pembahasan.....	59
4.2.1. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa	59
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	60
4.2.3. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	60
4.3. Temuan Peneliti	61
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.1.1. Departemen Keuangan (DKS).....	63
5.1.2. Departemen Administrasi Akademik (DAA).....	64
5.1.3. Departemen Pengendalian Perkuliahan Ujian (DPPU)	65
5.1.4. Fakultas.....	65
5.2. Saran	66
5.2.1. Saran Kepada DKS, DAA, DPPU, dan Fakultas.....	66
5.2.2. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya.....	67
5.3. Implikasi Penelitian	67
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	67
5.3.2. Implikasi Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1: Daftar Peringkat Perguruan Tinggi Se-Indonesia Periode Januari Tahun 2015	2
1.2: Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Universitas Esa Unggul 2012-2015	3
2.1: Penelitian Terdahulu	27
3.1: Skala Likert	34
3.2: Definisi Operasional Variabel	40
4.1: Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	49
4.2: Hasil <i>Output Cronbach Alpha</i> DKS	51
4.3: Hasil <i>Output Cronbach Alpha</i> DAA	52
4.4: Hasil <i>Output Cronbach Alpha</i> DPPU.....	52
4.5: Hasil <i>Output Cronbach Alpha</i> Fakultas.....	52
4.6: Hasil Uji Multikolinearitas DKS, DAA, DPPU, Fakultas	54
4.7: Correlations Output Spearman's Rho DKS, DAA, DPPU, Fakultas	55
4.8: Hasil Uji Regresi DKS, DAA, DPPU, Fakultas	56
4.9: Hasil Uji t.....	58
4.10: Hasil Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Model Penelitian	29
4.1: Presentase Proporsional Mahasiswa	50

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1: <i>Output</i> Uji Normalitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner	71
2: Uji Validitas 30 Responden	83
3: Uji Validitas 100 Responden	99
4: Uji Realibilitas 100 Responden	117
5: Hasil Olahan Statistik	124
6: Tabulasi 30 Responden	128
7: Tabulasi 100 Responden	140