

## DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Peneliti Terdahulu .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Jasa dan Jasa Pendidikan .....	6
2.2 Perguruan Tinggi .....	6
2.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	8
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan..	8
2.5 Skala <i>Likert</i> .....	13
2.6 Penentuan Jumlah Sampel .....	14
2.7 Uji Validitas.....	15
2.8 Uji Reliabilitas.....	16
2.9 Analisis Faktor.....	17

2.10 Konsep Layanan di Perguruan Tinggi .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Studi Lapangan .....	21
3.2 Studi Pustaka .....	21
3.3 Rumusan Masalah .....	21
3.4 Tujuan Penelitian .....	21
3.5 Pengumpulan Data.....	22
3.6 Pengolahan Data .....	24
3.7 Analisis .....	26
3.8 Simpulan dan Saran .....	26
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data.....	28
4.1.1 Profil Perguruan Tinggi.....	28
4.1.2 Lokasi Perguruan Tinggi.....	29
4.1.3 Karakteristik Responden Siswa.....	30
4.1.4 Data Jumlah Mahasiswa.....	33
4.2 Pengolahan Data .....	34
4.2.1 Uji Validitas .....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.2.3 Analisis Faktor .....	36
4.2.4 Persepsi Mahasiswa UKMC terhadap Layanan di UKMC	47
4.2.5 Usulan Perbaikan Layanan Bagi UKMC .....	51
<b>BAB V ANALISIS</b>	
5.1 Analisis Data Responden.....	54
5.1.1 Analisis Data Responden Siswa.....	54
5.1.2 Analisis Data Responden Mahasiswa .....	55
5.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	55
5.3 Analisis Faktor.....	56
5.4 Analisis Persepsi Mahasiswa UKMC terhadap Layanan di UKMC .....	59
5.5 Analisis Usulan Perbaikan Layanan bagi UKMC .....	60

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

1.1 Simpulan.....	63
1.2 Saran.....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Analisis Faktor .....	25
Gambar 3.2 Metodologi Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Lokasi UKMC .....	29
Gambar 4.2 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	31
Gambar 4.3 Persentase Bidang Studi Responden .....	31
Gambar 4.4 Persentase Keinginan Melanjutkan Studi.....	32
Gambar 4.5 Persentase Perguruan Tinggi yang Diinginkan .....	32
Gambar 4.6 Jumlah Mahasiswa Baru UKMC Tahun 2014-2017 .....	33
Gambar 4.7 Jumlah Mahasiswa Baru UKMC Tahun 2014-2017 Setiap Fakultas .....	34
Gambar 4.8 Persentase Jenis Kelamin Responden Mahasiswa .....	48
Gambar 4.9 Persentase Tahun Angkatan Responden Mahasiswa .....	49
Gambar 4.10 Persentase Asal Fakultas Responden Mahasiswa .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 4.1 Jumlah Responden .....	30
Tabel 4.2 Data Mahasiswa Baru Tahun 2014-2017 .....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Data .....	34
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> (KMO) dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA) .....	38
Tabel 4.7 Nilai <i>Communalities</i> .....	39
Tabel 4.8 <i>Total Variance Explained</i> .....	41
Tabel 4.9 <i>Component Matrix</i> .....	42
Tabel 4.10 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	43
Tabel 4.11 Faktor Pertama yang Terbentuk .....	44
Tabel 4.12 Faktor Kedua yang Terbentuk .....	44
Tabel 4.13 Faktor Ketiga yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.14 Faktor Keempat yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.15 Faktor Kelima yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.16 Faktor Keenam yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.17 Faktor Ketujuh yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.18 Faktor Kedelapan yang Terbentuk .....	45
Tabel 4.19 Faktor yang Terbentuk .....	46
Tabel 4.20 Tanggapan Mahasiswa UKMC Mengenai Layanan di UKMC	50