

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Teoritis .....	14
1.3.3 Manfaat Praktis.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	16
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	16
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen .....	18
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen .....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	21

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.3 Lingkup Pemasaran.....	22
2.1.2.4 Bauran Pemasaran.....	23
2.1.3 Mutu Pelayanan.....	25
2.1.3.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	25
2.1.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	27
2.1.3.3 Indikator Mutu Pelayanan.....	27
2.1.3.4 Faktor-Faktor Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	28
2.1.4 Sarana Prasarana.....	29
2.1.4.1 Pengertian Sarana Prasarana.....	29
2.1.4.2 Indikator Sarana Prasarana Pendidikan.....	30
2.1.4.3 Manfaat Sarana Prasarana Pendidikan.....	30
2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sarana Prasarana Pendidikan.....	31
2.1.5 Kepuasan Mahasiswa.....	31
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	31
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	32
2.1.5.3 Manfaat Kepuasan Mahasiswa.....	33
2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	33
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.2.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	41
2.2.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	42
2.2.3 Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	42

2.3 Hipotesis Penelitian.....	44
-------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	45
3.2 Definisi dan Operasional Variabel .....	46
3.2.1 Definisi Variabel .....	46
3.2.2 Operasional Variabel.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.3.1 Populasi .....	49
3.3.2 Sampel.....	50
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan .....	52
3.4.1 Sumber Data.....	52
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	65
3.6.1 Tempat Penelitian.....	65
3.6.2 Waktu Penelitian .....	66

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

4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.1.1 Profil Universitas Galuh.....	64
4.1.1.2 Profil Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	65

4.1.1.3	Visi Dan Misi Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	65
4.1.1.4	Tujuan Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	66
4.1.1.5	Struktur Organisasi Universitas Galuh Ciamis.....	67
4.1.2	Karakteristik Responden.....	73
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	75
4.1.3.1	Hasil Penelitian Mengenai Mutu Pelayanan Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	75
4.1.3.2	Hasil Penelitian Mengenai Sarana Prasarana pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	84
4.1.3.3	hasil Penelitian Mengenai Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	95
4.1.4	hasil Pengujian Hipotesis .....	111
4.1.4.1	Uji Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	111
4.1.4.2	Uji Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	116
4.1.4.3	Uji Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	121
4.2	Pembahasan.....	131

4.2.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	131
4.2.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	133
4.2.3 Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	135

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran.....	137

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>139</b>
----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	6
Tabel 1.2 Sarana Prasarana Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	9
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	11
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	50
Tabel 3.3 Jumlah sampel berdasarkan ukuran.....	52
Tabel 3.4 Teknik Alternative Responden.....	55
Tabel 3.5 Tingkat Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 3.6 Tingkat Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 3.7 Tingkat Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	66
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	75
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan.....	76
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Merasakan Kenyamanan Setelah Kebutuhan Terpenuhi.....	76

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Selalu Memberikan Kenyamanan Kepada Mahasiswa Dalam Menangani Permasalahan Pelayanan.....	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Disampaikan Tepat Waktu.....	78
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Mendapatkan Pelayanan Dengan Tepat Waktu.....	79
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Mendapatkan Tanggapan Tentang Masalah Pelayanan Yang Baik Dari Pegawai.....	80
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Yang Cepat Tanggap Tentang Masalah Pelayanan.....	81
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Mutu Pelayanan .....	82
Tabel 4.12 Interpretasi Tentang Mutu Pelayanan.....	83
Tabel 4.13 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Sarana Prasarana.....	84
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai kuantitas jumlah ruang kelas yang memadai.....	85
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai ruang kelas memiliki kualitas yang baik.....	86
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai jumlah koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Galuh sudah lengkap.....	87
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai buku/koleksi yang dimiliki perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Galuh membantu menyelesaikan tugas perkuliahan.....	88

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai seluruh ruang kelas sudah dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan (AC).....	89
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai keberfungsian laboratorium sudah dilengkapi dengan kuantitas dan kualitas yang memadai.....	90
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai ketersediaan buku-buku pelajaran sebagai media pembelajaran telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.....	91
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai buku-buku pelajaran yang tersedia di perpustakaan sudah lengkap.....	92
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Sarana Prasarana.....	93
Tabel 4.23 Interpretasi Tentang Sarana Prasarana.....	95
Tabel 4.24 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	96
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai merasa senang terpenuhinya keinginan dari suatu jasa.....	96
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa merasa puas karena pelayanan yang diberikan fakultas pertanian sesuai dengan keinginan.....	97
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai merasa puas terhadap sarana prasarana yang disediakan oleh fakultas pertanian.....	98
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai senang terhadap sikap pegawai yang selalu mengutamakan mahasiswa.....	99
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa merasa puas dan akan berbagi informasi tentang keunggulan fakultas pertanian kepada kerabat dekat, keluarga, dan masyarakat lingkungan.....	100



Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai berbagi informasi di media sosial tentang fakultas pertanian.....	101
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai menyampaikan informasi kepada orang lain sesuai dengan sarana prasarana yang ada di fakultas pertanian.....	102
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai sering merekomendasikan fakultas pertanian ke orang lain atau kerabatnya.....	103
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai tidak ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.....	104
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai tidak mengeluh tentang pelayanan yang diberikan karena telah memenuhi keinginan.....	105
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa tidak mengalami keluhan terhadap sarana prasarana yang ada di fakultas pertanian.....	106
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai jika ada keluhan dari mahasiswa maka pegawai menangani secara cepat.....	107
Tabel 4.37 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	108
Tabel 4.38 Interpretasi Tentang Kepuasan Mahasiswa.....	110
Tabel 4.39 Data Mutu Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	111
Tabel 4.40 Data Sarana Prasarana ( $X_2$ ) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	116
Tabel 4.41 Data Mutu Pelayanan ( $X_1$ ), Sarana Prasarana ( $X_2$ ) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	125

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	67
Gambar 4.2 Hubungan Kasual Antara Variabel $X_1$ , $X_2$ , Dengan Variabel $Y$ .....	130

