

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian .....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	17
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	17

2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	19
2.1.2.3 Proses Komunikasi .....	21
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi .....	25
2.1.2.5 Tujuan dan Manfaat Komunikasi .....	26
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....	26
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	26
2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	28
2.1.3.3 Proses Komunikasi Organisasi .....	29
2.1.3.4 Arus Komunikasi Organisasi .....	33
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal .....	34
2.1.4.1 Definisi Komunikasi Interpersonal .....	34
2.1.4.2 Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	35
2.1.4.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	37
2.1.5 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	39
2.1.5.2 Penilaian Kualitas Pelayanan .....	40
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	44
2.1.6 Tinjauan Tentang Kepuasan .....	45
2.1.6.1 Definisi Kepuasan .....	45
2.1.6.2 Pengukuran Kepuasan .....	46
2.1.6.3 Faktor – Faktor Mempengaruhi Kepuasan .....	47
2.1.7 Tinjauan Tentang Jasa .....	49
2.1.7.1 Definisi Jasa .....	49
2.1.7.2 Karakteristik Jasa .....	50
2.1.8 Tinjauan Tentang Staf .....	51
2.1.8.1 Definisi Staf .....	51
2.1.8.2 Macam-Macam Staf .....	52
2.1.9 Tinjauan Tentang Mahasiswa .....	53
2.2 Kerangka Pemikiran .....	54
2.2.1 Kerangka Teoritis .....	54
2.2.2 Kerangka Konseptual .....	57

2.3	Hipotesis .....	62
2.3.1	Hipotesis Induk .....	62
2.3.2	Hipotesis Anak .....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>66</b>
3.1	Desain Penelitan .....	66
3.2	Populasi dan Sempel .....	69
3.2.1	Populasi Penelitian .....	69
3.2.2	Sampel Penelitian .....	70
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	72
3.3.1	Studi Pustaka .....	72
3.3.2	Studi Lapangan .....	75
3.4	Operasional Variabel .....	77
3.5	Teknik Analisa Data .....	79
3.5.1	Uji Validitas .....	81
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	82
3.5.3	Uji Statistik Penelitian .....	83
3.5.4	Uji Hipotesis .....	84
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	86
3.6.1	Lokasi Penelitian .....	86
3.6.2	Waktu Penelitian .....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>88</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	88
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian .....	89
4.1.2	Analisa Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	98
4.1.2.1	Analisa Hasil Uji Validitas .....	98
4.1.2.2	Analisa Hasil Uji Reliabilitas .....	100
4.1.3	Analisa Hasil Penelitian .....	102
4.1.3.1	Analisa Data Responden .....	102
4.1.3.2	Analisa Skor Pernyataan Angket .....	107

4.1.4 Uji Statistika Penelitian .....	126
4.1.4.1 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_1$ ) – Kepuasan (Y) .....	128
4.1.4.2 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ( $X_2$ ) – Kepuasan (Y) .....	130
4.1.4.3 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_3$ ) – Kepuasan (Y) .....	133
4.1.4.4 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_4$ ) – Kepuasan (Y) .....	135
4.1.4.5 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_5$ ) – Kepuasan (Y) .....	138
4.1.4.6 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) – Kinerja yang Dirasakan ( $Y_1$ ) .....	140
4.1.4.7 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) – Harapan( $Y_2$ ) .....	143
4.1.4.8 Analisa Persamaan Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) – Kepuasan (Y) .....	145
4.2 Pembahasan .....	148
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	149
4.2.2 Pengaruh Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	151
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	153
4.2.4 Pengaruh Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	156

4.2.5 Pengaruh Empati ( <i>Empathy</i> ) Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	158
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	161
4.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Harapan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	164
4.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf <i>Student Admission</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung .....	166
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>172</b>
5.1 Kesimpulan .....	172
5.2 Saran .....	173
5.2.1 Saran Bagi Biro Administrasi Umum (BAU) UNIKOM .....	174
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	175
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>176</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>180</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>216</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	14
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel .....	78
<b>Tabel 3.2</b> Pengukuran Skor .....	80
<b>Tabel 3.3</b> Waktu Penelitian .....	86
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Rekapitulasi Uji Validitas .....	100
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	101
<b>Tabel 4.3</b> Fakultas Responden .....	102
<b>Tabel 4.4</b> Semester Responden .....	103
<b>Tabel 4.5</b> Jenis Kelamin Responden .....	104
<b>Tabel 4.6</b> Usia Responden .....	105
<b>Tabel 4.7</b> Jumlah Berapa kali Responden ke <i>Student Admission</i> .....	105
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Frekuensi Penampilan Staf .....	107
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Frekuensi Kenyamanan (Nyaman) Ruangan .....	108
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Frekuensi Kemudahan Akses Pelayanan .....	109
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Frekuensi Ruangan Dilengkapi Sarana Modern .....	110
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Frekuensi Kemampuan Menggunakan Sarana .....	111
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Frekuensi Kecermatan .....	112
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Frekuensi Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas .....	112
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Frekuensi Ketepatan (Tepat) .....	114
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Frekuensi Merespon Pelayanan .....	115
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Frekuensi Jaminan Tepat Waktu .....	116
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Frekuensi Kredibilitas .....	117
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Frekuensi Kompetensi .....	118
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Frekuensi Keramahan (Ramah) .....	119
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Frekuensi Sopan Santun .....	120
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Frekuensi Melayani dan Menghargai .....	121
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Frekuensi Tidak Diskriminsi .....	122
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Frekuensi Kemampuan Menangani Masalah .....	123
<b>Tabel 4.25</b> Hasil Frekuensi Kualitas Informasi .....	124
<b>Tabel 4.26</b> Hasil Frekuensi Pemenuhan Harapan Kebutuhan .....	125

<b>Tabel 4.27</b> Hasil Frekuensi Pemenuhan Harapan Pelayanan .....	126
<b>Tabel 4.28</b> Regresi Linier Sederhana $X_1 - Y$ .....	128
<b>Tabel 4.29</b> Regresi Linier Sederhana $X_2 - Y$ .....	130
<b>Tabel 4.30</b> Regresi Linier Sederhana $X_3 - Y$ .....	133
<b>Tabel 4.31</b> Regresi Linier Sederhana $X_4 - Y$ .....	135
<b>Tabel 4.32</b> Regresi Linier Sederhana $X_5 - Y$ .....	138
<b>Tabel 4.33</b> Regresi Linier Sederhana $X - Y_1$ .....	140
<b>Tabel 4.34</b> Regresi Linier Sederhana $X - Y_2$ .....	143
<b>Tabel 4.35</b> Regresi Linier Sederhana $X - Y$ .....	145
<b>Tabel 4.36</b> Rekapitulasi Hasil Analisa .....	148

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	61
<b>Gambar 4.1</b> Logo UNIKOM .....	94
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi UNIKOM .....	97
<b>Gambar 4.3</b> Uji Kurva t Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_1$ ) – Kepuasan (Y) .....	130
<b>Gambar 4.4</b> Uji Kurva t Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ( $X_2$ ) – Kepuasan (Y) .....	132
<b>Gambar 4.5</b> Uji Kurva t Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_3$ ) – Kepuasan (Y) .....	135
<b>Gambar 4.6</b> Uji Kurva t Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_4$ ) – Kepuasan (Y) .....	137
<b>Gambar 4.7</b> Uji Kurva t Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_5$ ) – Kepuasan (Y) .....	140
<b>Gambar 4.8</b> Uji Kurva t Kualitas Pelayanan (X) – Kinerja yang Dirasakan (Y <sub>1</sub> ) .....	142
<b>Gambar 4.9</b> Uji Kurva t Kualitas Pelayanan (X) – Harapan (Y <sub>2</sub> ) .....	145
<b>Gambar 4.10</b> Uji Kurva t Kualitas Pelayanan (X) – Kepuasan (Y) .....	147



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Ijin Pra Penelitian .....	181
<b>Lampiran 2</b> Perizinan Penelitian Skripsi .....	182
<b>Lampiran 3</b> Lembar Revisi Usulan Penelitian.....	183
<b>Lampiran 4</b> Surat Rekomendasi Pembimbing untuk Mengikuti Sidang Skripsi .....	184
<b>Lampiran 5</b> Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang Skripsi .....	185
<b>Lampiran 6</b> Berita Acara Bimbingan Sidang Skripsi .....	186
<b>Lampiran 7</b> Lembar Revisi Skripsi .....	187
<b>Lampiran 8</b> <i>Coding Sheet</i> .....	188
<b>Lampiran 9</b> <i>Coding Book</i> .....	192
<b>Lampiran 10</b> Tabel Uji Validitas .....	195
<b>Lampiran 11</b> Tabel Uji Reliabilitas .....	198
<b>Lampiran 12</b> Tabel Uji Regresi .....	199
<b>Lampiran 13</b> Tabel R – Tabel .....	203
<b>Lampiran 14</b> Tabel T – Tabel .....	204
<b>Lampiran 15</b> Surat Pengantar Angket .....	205
<b>Lampiran 16</b> Pedoman Angket .....	206
<b>Lampiran 17</b> Pedoman Wawancara .....	211
<b>Lampiran 18</b> Hasil Wawancara .....	212
<b>Lampiran 19</b> Dokumentasi .....	214