

ABSTRACT

Explained about this research analyzes the independent variables on the dependent variable. This research approach uses a descriptive quantitative approach. Obtained tcount x1 1,455 and sig. , 157 <05. X2 1,006 and sig. , 324 <05. X3 6.205 and sig. , 000 <05. Obtained fcount 59,395, as well as sig,000<.05. This means that it has been proven that there are independent or simultaneous effects of independent variables on the dependent variable.

Keyword: *Price, facilities, service quality & student satisfaction.*

ABSTRAK

Dijelaskan mengenai riset ini menganalisa variabel bebas terhadap variabel terikat. Pendekatan riset ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Diperoleh $t_{hitung}x1$ 1,455 serta sig. ,157 < 05. $X2$ 1,006 serta sig. ,324 < 05. $X3$ 6,205 serta sig. ,000 < 05. Diperoleh f_{hitung} 59.395, serta sig ,000 < ,05. Artinya telah terbukti adanya pengaruh secara terpisah ataupun simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 PenelitianTerdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2.1.2 Fungsi-fungsi Pemasaran.....	14
2.2.2 Harga	15
2.2.2.1 Pengertian Harga.....	15
2.2.2.2 Metode Penetapan Harga	15

2.2.2.3	Indikator Harga	16
2.2.3	Fasilitas	17
2.2.3.1	Pengertian Fasilitas.....	17
2.2.3.2	Indikator Fasilitas.....	17
2.2.4	Kualitas Pelayanan	18
2.2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan	18
2.2.4.3	Indikator Kualitas.....	19
2.2.5	Kepuasan.....	20
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan	20
2.2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	21
2.2.5.3	Indikator Kepuasan.....	22
2.3	Kerangka Konseptual.....	33
2.4	Hipotesis	24
 BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Rancangan Penelitian.....	25
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.2.1	Populasi.....	27
3.2.2	Sampel	27
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.1	Jenis Data.....	28
3.3.2	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1	Observasi.....	28
3.4.2	Kuesioner	28
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ...	29
3.5.1	Variabel Penelitian.....	29
3.5.1.1	Variabel Independen.....	30
3.5.1.2	Variabel Dependen.....	30
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	30

3.5.2.1	Harga (X_1).....	30
3.5.2.2	Fasilitas (X_2)	31
3.5.2.3	Kualitas Pelayanan (X_3).....	31
3.5.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y).....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1.1	Uji Validitas	34
3.7.1.2	Uji Reabilitas	35
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	35
3.7.2.2	Uji Heterokedastisitas	36
3.7.2.3	Uji Multikolinieritas	36
3.7.2.4	Uji Autokorelasi.....	36
3.7.3	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.4	Uji Hipotesis.....	37
3.7.4.1	Uji t (Parsial)	37
3.7.4.2	Uji F (Simultan).....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Singkat.....	39
4.2	Analisis Deskriptif.....	40
4.2.1	Karakteristik Responden.....	40
4.2.2	Deskriptif Kategori Variabel	42
4.2.2.1	Harga (X_1).....	43
4.2.2.2	Fasilitas (X_2).....	44
4.2.2.3	Kualitas Pelayanan (X_3)	45
4.2.2.4	Kepuasan Mahasiswa (Y).....	46
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1.1	Uji Validitas	47
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	51

4.3.2.1 Uji Normalitas.....	51
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	52
4.3.2.3 Uji Heterokedasitas	53
4.3.2.4 Uji Autokorelasi.....	54
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.3.4 Koefisien Determinasi	57
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	58
4.3.5.1 Uji t.....	58
4.3.5.2 Uji F.....	60
4.4 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal	42
Tabel 4.4 Kategorisasi Variabel Harga	43
Tabel 4.5 Kategorisasi Variabel Fasilitas	44
Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel Kepuasan Mahasiswa	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedasitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Uji-t	58
Tabel 4.20 Hasil pengujian Uji F	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Tabulasi Data
- Lampiran 7 : Hasil Output SPSS