

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas ridho dan rahmat-Nya berupa kesempatan, kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini menganalisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja STIE Harapan Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik isi, tata bahasa maupun susunannya. Oleh karena itu kritik dan saran-saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini, dengan senang hati penulis terima.

Dalam hal ini penulis banyak menerima bantuan moril dan materiil maupun pengetahuan, untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- Dosen pembimbing : Bapak H. Jhon Hardy, MSi selaku pembimbing I dan Bapak Hery Syahril, SE selaku pembimbing II.
- Orang tua dan Istri tercinta serta anakku Siti Nurrahmawati Novitasari Hasyim tersayang yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
- Para dosen dan staf Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
- Pimpinan dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Medan yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk mengadakan penelitian.
- Para sahabat, rekan dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat.

Semoga Allah SWT membalas budi baik mereka semua dengan balasan yang sebaik-baiknya Amin.

Medan, Maret 2004

Penulis,

HASYIM



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i	
KATA PENGANTAR	ii	
DAFTAR ISI	iv	
DAFTAR TABEL	vi	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Alasan Pemilihan Judul	1
	B. Perumusan Masalah	3
	C. Hipotesis	4
	D. Ruang Lingkup Penelitian	4
	E. Tujuan Penelitian	4
	F. Kerangka Pemikiran	5
	G. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	6
	H. Metode Analisis	8
	I. Sistematika Penulisan	11
BAB II	LANDASAN TEORI	13
	A. Pengertian Jasa	13
	B. Kriteria Kualitas Jasa	17
	C. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	24
BAB III	GAMBARAN UMUM STIE HARAPAN MEDAN	26
	A. Sejarah STIE Harapan Medan	26

	B. Struktur Organisasi STIE Harapan	28
	C. Azas, Tujuan, Fungsi Pendidikan dan Tugas Pokok STIE Harapan	31
	D. Gambaran Umum Mahasiswa STIE Harapan	32
	E. Promosi dan Penerimaan Mahasiswa Baru	32
BAB IV	ANALISIS DAN EVALUASI	34
	A. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STIE Harapan	34
	B. Analisis Regresi	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	50
	A. Kesimpulan	50
	B. Saran	52
	DAFTAR PUSTAKA	54