

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	13
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	15
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	15
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	16
2.1 Kajian Pustaka .....	16
2.1.1 <i>Teaching Skills</i> .....	16
2.1.1.1 Pengertian <i>Teaching Skills</i> .....	16
2.1.1.2 Dimensi <i>Teaching Skills</i> .....	18
2.1.1.3 Indikator <i>Teaching Skills</i> .....	22
2.1.1.4 Faktor-faktor yang memengaruhi <i>Teaching Skills</i> ..	25
2.1.1.5 Prinsip-prinsip <i>Teaching Skills</i> .....	29
2.1.2 <i>Knowledge Skills</i> .....	30
2.1.2.1 Pengertian <i>Knowledge Skills</i> .....	30
2.1.2.2 Dimensi <i>Knowledge Skills</i> .....	31
2.1.2.3 Indikator <i>Knowledge Skills</i> .....	33

2.1.2.4	Faktor-faktor <i>Knowledge Skills</i> .....	33
2.1.2.5	Komponen-komponen <i>Knowledge Skills</i> .....	37
2.1.3	<i>Interpersonal Skills</i> .....	38
2.1.3.1	Pengertian <i>Interpersonal Skills</i> .....	38
2.1.3.2	Dimensi <i>Interpersonal Skills</i> .....	39
2.1.3.3	Indikator <i>Interpersonal Skills</i> .....	41
2.1.3.4	Faktor-faktor <i>Interpersonal Skills</i> .....	43
2.1.3.5	Unsur-unsur <i>Interpersonal Skills</i> .....	44
2.1.3.6	Tujuan Komunikasi <i>Interpersonal Skills</i> .....	46
2.1.4	Loyalitas .....	48
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas .....	48
2.1.4.2	Dimensi Loyalitas .....	49
2.1.4.3	Indikator Loyalitas .....	51
2.1.4.4	Faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas .....	52
2.1.4.5	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	55
2.1.4.6	Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	56
2.1.4.7	Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	57
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	59
2.2	Kerangka Pemikiran .....	66
2.3	Hipotesis .....	71
<b>BAB III</b>	<b>OBJEK METODE PENELITIAN</b> .....	<b>72</b>
3.1	Objek Penelitian .....	72
3.2	Metode Penelitian .....	72
3.2.1	Jenis dan Sumber Data .....	72
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	73
3.2.3	Operasionalisasi Variabel .....	75
3.2.4	Teknik Analisis Data .....	77
3.2.5	Uji Asumsi Klasik .....	78
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>83</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	83
4.1.1	Karakteristik Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	83

4.1.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	86
4.1.3	Analisis Deskriptif .....	89
4.1.3.1	Gambaran <i>Teaching Skills</i> Pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	91
4.1.3.2	Gambaran <i>Knowledge Skills</i> Pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	93
4.1.3.3	Gambaran <i>Interpersonal Skills</i> Pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	95
4.1.3.4	Gambaran Loyalitas Pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	98
4.1.4	Analisis Kuantitatif .....	100
4.1.4.1	Uji Normalitas .....	100
4.1.4.2	Uji Multikolinieritas .....	101
4.1.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	102
4.1.4.4	Uji Regresi Linear Berganda .....	103
4.1.4.5	Uji Uji t untuk Pengujian Hipotesis Parsial .....	105
4.1.4.6	Uji F untuk Pengujian Hipotesis Simultan .....	106
4.1.4.7	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	107
4.2	Pembahasan .....	108
4.2.1	<i>Teaching Skills, Knowledge Skills, Interpersonal Skills</i> dan Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	108
4.2.1.1	Pengaruh <i>Teaching Skills</i> terhadap Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	109
4.2.1.2	Pengaruh <i>Knowledge Skills</i> terhadap Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	111
4.2.1.3	Pengaruh <i>Interpersonal Skills</i> terhadap Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	112
4.2.1.4	Pengaruh <i>Teaching Skills, Knowledge Skills, Interpersonal Skills</i> terhadap Loyalitas	

Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya .....	113
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	115
5.1 Simpulan .....	115
5.2 Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	118
<b>LAMPIRAN</b> .....	124

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	<i>World University Rangking 2024 Asia Top 10 countries/region represented</i> .....	1
1.2	Jumlah Perguruan Tinggi di Jawa Barat.....	7
1.3	Perguruan Tinggi Swasta Terakreditasi B di Tasikmalaya.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	59
3.1	Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi swasta terakreditasi B di Priangan Timur.....	73
3.2	Jumlah Populasi dan Sampel Mahasiswa .....	74
3.3	Skala Likert .....	75
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	76
4.1	Validitas variabel <i>Teaching Skills</i> .....	87
4.2	Validitas variabel <i>Knowledge Skills</i> .....	87
4.3	Validitas variabel <i>Interpersonal Skills</i> .....	88
4.4	Validitas variabel Loyalitas.....	88
4.5	Uji Reliabilitas Variabel .....	89
4.6	Penilaian Indikator.....	90
4.7	Persepsi Mahasiswa terhadap <i>Teaching Skills</i> .....	91
4.8	Kriteria Penilaian Variabel <i>Teaching Skills</i> .....	92
4.9	Persepsi Mahasiswa terhadap <i>Knowledge skills</i> .....	93
4.10	Kriteria Penilaian Variabel <i>Knowledge skills</i> .....	95
4.11	Persepsi Mahasiswa terhadap <i>Interpersonal skills</i> .....	96
4.12	Kriteria Penilaian Variabel <i>Interpersonal skills</i> .....	97
4.13	Persepsi Mahasiswa terhadap Loyalitas.....	98
4.14	Kriteria Penilaian Variabel Loyalitas.....	99
4.15	Uji Multikolinieritas.....	102
4.16	Uji Regresi Linear Berganda.....	103
4.17	Uji t.....	105
4.18	Uji F.....	106
4.19	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	107

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pemikiran.....	71
4.1	Karakteristik Mahasiswa berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.2	Karakteristik Mahasiswa berdasarkan Usia.....	84
4.3	Karakteristik Mahasiswa berdasarkan Program Studi.....	85
4.4	Karakteristik Mahasiswa berdasarkan Lama Studi.....	85
4.5	Karakteristik Mahasiswa berdasarkan Alasan Memilih PT ....	86
4.6	Grafik Normal P-P Plot.....	101
4.7	Uji Heteroskedastisitas.....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Jadwal Penelitian.....	124
2	Kuesioner Penelitian.....	125
3	Hasil Pengujian SPSS.....	127