

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Keaslian Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1. Manajemen Pendidikan Tinggi .....	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3. Kualitas Layanan.....	15
2.1.4. Pentingnya Layanan nonakademik di Perguruan Tinggi .....	16
2.1.5. Pengukuran Kualitas Layanan.....	18
2.2. Landasan Teori.....	22
2.2.1. Data Penelitian .....	22
2.2.2. Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel .....	23
2.2.3. SERVQUAL (Analisis Gap) .....	26
2.2.4. Uji Statistik.....	30
2.2.5. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	34

2.2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	36
2.3. Pertanyaan Penelitian .....	38
2.4. Hipotesis .....	39
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	41
3.1. Metode Pemilihan Lokasi .....	41
3.2. Metode Pengambilan Sampel .....	43
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	45
3.4. Variabel yang Digunakan .....	46
3.5. Alat Penelitian .....	46
3.5.1. Uji Validitas .....	47
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	47
3.6. Metode Analisis Data .....	47
3.6.1. Analisis SERVQUAL (Analisis Gap) .....	48
3.6.2. Uji Statistik .....	49
3.6.2.a. Uji Beda Harapan dan Kualitas Layanan yang Dirasakan. ....	49
3.6.2.b. Uji Beda Kualitas Layanan Berdasarkan Demografis .....	50
3.6.3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	51
3.6.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	51
3.7. <i>Flowchart</i> Penelitian .....	52
3.8. Metode Penyajian Data .....	52
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1. Hasil Penelitian .....	53
4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
4.1.2. Analisis SERVQUAL (Analisis Gap) .....	54
4.1.3. Uji Statistik .....	56
4.1.3.a Uji Beda Rata-rata Harapan dan Kualitas Layanan yang Dirasakan. ....	57
4.1.3.b. Uji Beda Rata-rata Kualitas Layanan Berdasarkan Demografis. ....	58
4.1.4. Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	62

4.1.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	63
4.1.6. Hasil Wawancara.....	74
4.2. Pembahasan.....	80
4.2.1. Uji Statistik Harapan dan Kualitas Layanan .....	80
4.2.2. Pengaruh Demografis terhadap Kualitas Layanan .....	81
4.2.3. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Layanan.....	84
4.2.4. Prioritas Perbaikan .....	85
BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	88
5.1. Simpulan .....	88
5.2. Rekomendasi.....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2. 1. Perbedaan PTN Satker, PTN BLU dan PTN BH.....	12
Tabel 2. 2. Perbandingan SERVQUAL dan SERVPERF.....	21
Tabel 2. 3. Ukuran Sampel dan Populasi Diadaptasi dari Sekaran (1992) dan Azwar (2019).....	25
Tabel 2. 4. Dimensi dan Indikator SERVQUAL (Parasuraman, 1988) .....	26
Tabel 2. 5. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	36
Tabel 3. 1. Akreditasi Program Studi Sarjana Fakultas Teknik UGM.....	41
Tabel 3. 2. Jumlah Tenaga Kependidikan di Kantor Pusat Fakultas Teknik .....	42
Tabel 3. 3. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
Tabel 3. 4. Kelompok dan Jumlah Narasumber Wawancara .....	45
Tabel 3. 5. Metode Uji Statistika Parametrik dan Non Parametrik Berdasarkan Jumlah Kelompok Sampel.....	50
Tabel 4. 1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner SERVQUAL .....	53
Tabel 4. 2. Skor Rata-rata Harapan dan Layanan serta Gap antara Harapan dan Layanan di Fakultas Teknik UGM.....	54
Tabel 4. 3. Rekapitulasi Gap Terbesar dan Terkecil antara Harapan dan Layanan yang Diterima di Tingkat Fakultas dan Departemen .....	56
Tabel 4. 4. Uji Rata-rata berpasangan antara Harapan dan Kualitas Layanan yang Diterima dengan <i>Paired Sample t-test</i> dan <i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i> .....	57
Tabel 4. 5. Uji Beda Rata-rata Kualitas Layanan Berdasarkan Demografis dengan Uji <i>Independent Sampel t-test</i> dan <i>Mann-Whitney</i> (gender), <i>One Way ANOVA</i> dan <i>Kruskal Wallis</i> (Usia, Tahun Angkatan, UKT dan Departemen).....	59
Tabel 4. 6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dengan mengadopsi Lubis dkk., 2019....	63
Tabel 4. 7. Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran I (Prioritas Utama).....	66
Tabel 4. 8. Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) .....	67
Tabel 4. 9. Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran III (Prioritas Rendah) .....	70
Tabel 4. 10. Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran IV (Berlebihan) .....	73
Tabel 4. 11. Prioritas Utama Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), sumber Martilla dan James (1977).....	37
Gambar 3. 1. Struktur Tenaga Kependidikan di Fakultas Teknik UGM .....	43
Gambar 3. 2. <i>Flowchart</i> Penelitian .....	52
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) di Tingkat Fakultas dan Departemen.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....	100
Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Nonakademik pada masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Teknik UGM. ....	102
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	111
Lampiran 4. Profil dan Infografis Responden Survei .....	149
Lampiran 5. Tabulasi Data Harapan dan Kualitas Layanan yang Diterima.....	162
Lampiran 6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner SERVQUAL.....	199
Lampiran 7. Hasil Uji Rata-rata berpasangan antara Harapan dan Kualitas Layanan dengan Uji <i>Paired Sample t-test</i> dan <i>Wilcoxon Signed Ranks</i> <i>Test</i> .....	214
Lampiran 8. Hasil Uji Beda Rata-rata Kualitas Layanan Berdasarkan Demografis dengan Uji <i>Independent Sampel t-test</i> , <i>One Way ANOVA</i> <i>Mann-Whitney</i> dan <i>Kruskal Wallis</i> .....	219
Lampiran 9. Data Perhitungan CSI.....	230