

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGPENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>v</b>
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	3
1.4.1 Asumsi Penelitian.....	3
1.4.2 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>11</b>
3.1 Kampus Merdeka .....	11
3.1.1 Bentuk Kegiatan Kampus Merdeka.....	11
3.1.2 <i>Stakeholders</i> Beserta Perannya dalam Program MBKM.....	12
3.2 Studi Independen MBKM.....	14
3.2.1 Mekanisme pelaksanaan Proyek / Studi Independen .....	14
3.2.2 Persyaratan dan Kriteria Mitra Studi Independen.....	16
3.2.3 Perbandingan Studi Independen dengan Platform Pembelajaran <i>Online</i> Lain	17

3.3 Kepuasan Konsumen.....	18
3.4 Metode Servqual.....	18
3.5 Metode CSI.....	21
3.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	22
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.7.1 Uji Validitas .....	22
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	23
<b>BAB IV .....</b>	<b>24</b>
4.1 Subjek Penelitian .....	24
4.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	24
4.2.1 Alat Penelitian.....	24
4.2.2 Bahan Penelitian .....	24
4.3 Tahapan Penelitian .....	25
4.3.1 Kajian pustaka dan observasi.....	25
4.3.2 Wawancara .....	26
4.3.3 Penyusunan kuesioner.....	26
4.3.4 Penyebaran survei .....	26
4.3.5 Uji validitas dan reliabilitas .....	26
4.3.6 Pengolahan data .....	26
4.3.7 Kesimpulan.....	27
<b>BAB V .....</b>	<b>28</b>
5.1 Profil Responden.....	29
5.2 Daftar Pertanyaan Survei Atribut Pelayanan Servqual .....	31
5.3 Uji Validitas .....	33
5.3.1 Uji Validitas Kepuasan.....	33
5.3.2 Uji Validitas Kepentingan .....	35
5.4 Uji Reliabilitas.....	36
5.5 Analisis CSI .....	37
5.6 Analisis Servqual .....	40
5.7 Usulan Perbaikan .....	41
<b>BAB VI.....</b>	<b>43</b>
6.1 Kesimpulan.....	44
6.2 Saran .....	45



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Evaluasi Pelayanan pada Program Pelatihan Online Dengan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Studi Independen Merdeka Belajar Kampus Merdeka)**  
HANA NISRINA ADRIN, Dr. Eng. Ir. Herianto, ST, M.Eng., IPM., ASEAN Eng.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>