

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Managing and Improving Service Quality in Higher Education.....	7
2.2 Fasilitas Pendidikan Tinggi.....	8
2.3 Lima Dimensi Service-Quality (SERVQUAL).....	9
2.4 Importance-Performance Analysis.....	9
2.5 AACSB: Global Business Education Network.....	11
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Desain Penelitian.....	15
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.2.1 Data Primer.....	18
3.2.2 Data Sekunder.....	18
3.2.3 Waktu dan Tempat Pengumpulan Data.....	19

3.2.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.3 Definisi Fasilitas Kampus MBA UGM Jakarta	20
3.4 Instrumen Penelitian.....	22
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.6 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	24
3.7 Pendekatan Standar 2 AACSB	25
3.8 Pendekatan Lima Dimensi SERVQUAL.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Demografi Responden.....	26
4.1.1 Karakteristik Responden.....	26
4.1.2 Persebaran Responden.....	28
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.3 Perbaikan Utama pada Fasilitas MBA UGM Jakarta dengan Menggunakan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	30
4.3.1 Pemetaan Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> MBA UGM Jakarta.....	34
4.3.2 Penentuan Perbaikan Fasilitas Kampus pada Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>) pada <i>Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	36
4.4 Pendekatan Hasil Kuadran I IPA (<i>Concentrate Here</i>) pada Fasilitas MBA UGM Jakarta dengan Standar 2 AACSB.....	38
4.5 Pendekatan Hasil Kuadran I IPA (<i>Concentrate Here</i>) pada Fasilitas MBA UGM Jakarta dengan Lima Dimensi SERVQUAL	40
4.7 Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Implikasi.....	46
5.3 Keterbatasan dan Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52
Lampiran 1. Kuesioner	52
Lampiran 2. Profil Responden Penelitian.....	60

Lampiran 3. Persebaran Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Pertanyaan dan Indikator	61
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Fasilitas Kampus MBA UGM Jakarta	21
Tabel 2. Karakteristik Umum Responden Mahasiswa MBA UGM Jakarta.....	28
Tabel 3. Indikator <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Fasilitas Kampus MBA UGM Jakarta	31
Tabel 4. Perhitungan IPA Keseluruhan Kelas	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Visualisasi Kuadran Analisa IPA oleh Peneliti.....	11
Gambar 2. Sembilan Standar AACSB dalam Tiga Kategori.....	12
Gambar 3. Diagram Desain Penelitian Kampus MBA UGM Jakarta	17
Gambar 4. Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	23
Gambar 5. Diagram Kartesius Keseluruhan Kelas MBA	36
Gambar 6. Bagian 1 - Lembar Persetujuan Responden	52
Gambar 7. Bagian 2 - Profil Responden	53
Gambar 8. Bagian 3 - Penilaian Kepentingan Fasilitas Kampus (1 dari 3)	54
Gambar 9. Bagian 3 - Penilaian Kepentingan Fasilitas Kampus (2 dari 3)	55
Gambar 10. Bagian 3 - Penilaian Kepentingan Fasilitas Kampus (3 dari 3)	56
Gambar 11. Bagian 4 - Penilaian Kinerja Fasilitas Kampus (1 dari 4).....	56
Gambar 12. Bagian 4 - Penilaian Kinerja Fasilitas Kampus (2 dari 4).....	57
Gambar 13. Bagian 4 - Penilaian Kinerja Fasilitas Kampus (3 dari 4).....	58
Gambar 14. Bagian 4 - Penilaian Kinerja Fasilitas Kampus (4 dari 4).....	59