

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Fasilitas Pendidikan.....	9
2.2 Manajemen Layanan Perguruan Tinggi.....	11
2.3 Model Kano	13
2.3.1 Kebutuhan Dasar (<i>Must-be</i>)	14
2.3.2 Kebutuhan Kinerja (<i>One-dimensional</i>)	15
2.3.3 Kebutuhan Kejutan (<i>Attractive</i>)	15
2.4 Penelitian terdahulu	26
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1 Observasi.....	31
3.3.2 Studi Pustaka.....	32
3.3.3 Kuesioner	32

3.4	Instrumen Penelitian.....	36
3.4.1	Definisi Operasional.....	36
3.4.2	Alat Penelitian.....	37
3.4.3	Metode Analisis Data	37
3.4.4	Metode Kano.....	37
3.4.5	Uji Validitas.....	37
3.4.6	Uji Reliabilitas	38
BAB IV		40
PEMBAHASAN		40
4.1	Analisis Validitas dan Reliabilitas	40
4.2	Deskripsi Data	43
4.2.1	Responden Berdasarkan Angkatan.....	43
4.3	Penerapan Model Kano	44
4.3.1	Penilaian Model Kano.....	45
4.3.2	Analisis Kategori Kano	46
4.3.3	Analisis Koefisien Kepuasan Kano.....	50
4.3.4	Pemetaan Atribut Kepuasan Mahasiswa	64
BAB V		67
KESIMPULAN		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.1.1	Atribut yang Berpengaruh dan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	67
5.1.2	Atribut Fasilitas Untuk Prioritas Perbaikan.....	68
5.1.3	Saran dan Uulan Perbaikan Yang Dapat Diberikan Kepada MM UGM	68
5.2	Saran.....	69
5.3	Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75
	Kuesioner Pra Penelitian.....	75
	Kuesioner Penelitian	77
	Data Responden Pra-Penelitian <i>Pilot Study</i>	78
	Data Responden Penelitian	79
	Validitas dan Reliabilitas Data	82