

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
I.1 LATAR BELAKANG	2
I.2 Permasalahan Penelitian	8
I.3 Keaslian Penelitian	9
I.4 Tujuan Penelitian.....	10
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.2 Landasan Teori	15
2.1.1 Mutu Pendidikan Tinggi.....	15
2.1.2 Definisi dan Lingkup Layanan Akademik	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan Akademik.....	19
2.1.4 Kepuasan Mahasiswa	22
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
2.1.6 Kerangka Penelitian	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Metode Pemilihan Lokasi	28
3.2 Populasi Dan Sampel	28

3.3	Sumber Data.....	29
3.4	Definisi Variabel yang digunakan	29
3.5	Metode Pengumpulan Data	30
3.6	Metode Analisis Data	33
BAB IV		38
HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Profil STTN BATAN Yogyakarta.....	38
4.2	Profil Responden	40
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.4	Analisis Data	42
4.5	Pembahasan.....	43
BAB V		97
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Rekomendasi	98
DAFTAR PUSTAKA		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1 LAKIN STTN tahun 2018.....	6
Tabel 2. Skala Pengukuran <i>Likert</i>	26
Table 4.1 Visi dan Misi STTN.....	31
Table 4.2. Jumlah Total Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2019/2020.....	32
Table 4.3 Jumlah Responden.....	32
Table 4.4 Uji Validitas.....	33
Table 4.5 Uji Reliabilitas.....	34
Table 4.6 Tk Berdasarkan dimensi <i>servqual</i>	35
Table 4.7. Rerata Keseluruhan.....	40
Table 4.8. Tk berdasarkan Program Studi Teknokimia Nuklir.....	41
Table 4.9 Tk berdasarkan Program Studi Elektronika Mekanika.....	49
Table 4.10 Tk berdasarkan Program Studi Elektronika Instrumentasi.....	57
Table 4.11 Analisis Gap <i>Importance – Performance</i>	65
Table 4.11 Rata-rata Keseluruhan Gap <i>Performance- Importance</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Analisis IPA matriks.....	20
Gambar 2. Pengembangan Penelitian.....	22
Gambar 3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	28
Gambar 4.1 Dimensi <i>Tangible</i> – Prodi Teknokimia Nuklir.....	43
Gambar 4.2. Dimensi <i>Reliability</i> – Prodi Teknokimia Nuklir.....	45
Gambar 4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> – Prodi Teknokimia Nuklir.....	46
Gambar 4.4 Dimensi <i>Assurance</i> – Prodi Teknokimia Nuklir.....	47
Gambar 4.5 Dimensi <i>Empathy</i> – Prodi Elektronika Teknokimia Nuklir.....	48
Gambar 4.6 Dimensi <i>Tangible</i> – Prodi Elektronika Mekanika.....	51
Gambar 4.7 Dimensi <i>Reliability</i> – Prodi Elektronika Mekanika.....	53
Gambar 4.8 Dimensi <i>Responsiveness</i> – Prodi Elektronika Mekanika.....	54
Gambar 4.9 Dimensi <i>Assurance</i> – Prodi Elektronika Mekanika.....	55
Gambar 4.10 Dimensi <i>Empathy</i> – Prodi Elektronika Mekanika.....	56
Gambar 4.11 Dimensi <i>Tangible</i> – Prodi Elektronika Instrumentasi.....	59
Gambar 4.12 Dimensi <i>Reliability</i> – Prodi Elektronika Mekanik.....	60
Gambar 4.13 Dimensi <i>Responsiveness</i> – Prodi Elektronika Instrumentasi.....	62
Gambar 4.14 Dimensi <i>Assurance</i> – Prodi Elektronika Instrumentasi.....	63
Gambar 4.15 Dimensi <i>Empathy</i> – Prodi Elektronika Instrumentasi.....	64
Gambar 4.16 Diagram Kartesius.....	69

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Prodi	: Program Studi
Renstra	: Rencana Strategis
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i>
TKN	: Teknokimia Nuklir
ELMEK	: Elektronika Mekanik
ELIN	: Elektronika Instrumentasi
STTN	: Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	104
---------------------------------------	-----