

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR SINGKATAN | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| INTISARI | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I. 1. Latar Belakang | 1 |
| I. 2. Permasalahan Penelitian | 11 |
| I. 3. Keaslian Penelitian | 11 |
| I. 4. Tujuan Penelitian | 15 |
| I. 5. Manfaat Penelitian | 15 |
| I. 6. Sistematika Penelitian | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTHESIS... | 17 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 17 |
| 2.1.1 <i>Word of Mouth</i> | 18 |
| 2.1.2 Pembelajaran | 20 |
| 2.1.3 Pembimbingan | 22 |
| 2.1.4 Pelayanan | 24 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 2.1.6 Persepsi atas kepuasan | 26 |

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 | Perumusan Hypothesis | 29 |
| 2.3 | Hypothesis | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 33 |
| 3.1 | Jenis dan sumber data | 33 |
| 3.2 | Identifikasi Variabel Penelitian | 34 |
| 3.3 | Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian | 34 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.4.1 | Angket Proses Pembelajaran | 35 |
| 3.4.2 | Angket Proses Pembimbingan Tesis | 36 |
| 3.4.3 | Angket Kepuasan Mahasiswa | 36 |
| 3.4.4 | Wawancara | 36 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.5.1 | Analisis Korelasional | 38 |
| 3.5.2 | Data Analitik | 39 |
| BAB IV ANALISIS DATA | | 41 |
| 4.1 | Profil Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi ... | 41 |
| 4.1.1 | Sejarah | 41 |
| 4.1.2 | Ruang Lingkup | 42 |
| 4.1.3 | Visi Misi dan Tujuan Organisasi | 43 |
| 4.1.4 | Profil Program Studi S2 Teknik Elektro | 47 |
| 4.2 | Profil Responden | 49 |
| 4.3 | Analisis Data dan Uji Hypothesis | 52 |
| 4.4 | Implikasi | 91 |
| BAB V PENUTUP | | 95 |
| 5.1 | Kesimpulan | 95 |
| 5.2 | Saran | 95 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Data persentase pelamar diterima S2 Teknik Elektro tahun 2013 – tahun 2016 | 7 |
| Tabel 1.2 | Data pelamar S2 Teknik Elektro yang berasal dari alumni S1 tahun 2013 – 2015 | 8 |
| Tabel 4.1 | Profil Umur Responden dan Lama Studi | 49 |
| Tabel 4.2 | Profil Angkatan, IPK, Waktu, Kelulusan Responden | 50 |
| Tabel 4.3 | Korelasi Proses Pembelajaran Berpengaruh Pada Keinginan Mahasiswa untuk Merekomendasikan (WOM)... | 53 |
| Tabel 4.4 | Korelasi proses pembimbingan tesis pada keinginan mahasiswa untuk merekomendasikan (WOM) | 55 |
| Tabel 4.5 | Korelasi Proses Pembimbingan Tesis 1&2 Pada Keinginan Mahasiswa Untuk Merekomendasikan (WOM) | 56 |
| Tabel 4.6 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Angkatan | 58 |
| Tabel 4.7 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Tahun | 60 |
| Tabel 4.8 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Kelulusan | 61 |
| Tabel 4.9 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Lama Studi | 63 |
| Tabel 4.10 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Konsentrasi | 66 |
| Tabel 4.11 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Kelamin | 67 |

| | | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.12 | Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Dilihat Dari Tahun Masuk dan Lama Studi | 68 |
| Tabel 4.13 | Kepuasan Mahasiswa Dilihat Dari Predikat Kelulusan | 70 |
| Tabel 4.14 | Perbedaan Kualitas Proses Pembimbingan Dilihat Dari Konsentrasi | 71 |
| Tabel 4.15 | Perbedaan Kepuasan mahasiswa Dilihat Dari Kelamin | 72 |
| Tabel 4.16 | Perbedaan Kualitas Proses Pembelajaran Dilihat Dari Tahun Masuk dan Lama Studi | 73 |
| Tabel 4.17 | Perbedaan Kualitas Proses Pembelajaran Dilihat Dari Konsentrasi | 74 |
| Tabel 4.18 | Perbedaan Kualitas Proses Pembelajaran Dilihat Dari Kelamin | 75 |
| Tabel 4.19 | Perbedaan Kemauan Merekomendasikan (WOM) Dilihat dari Tahun | 76 |
| Tabel 4.20 | Perbedaan WOM Dilihat dari Tahun dan Predikat Kelulusan, Konsentrasi | 77 |
| Tabel 4.21 | Perbedaan WOM Dilihat Dari Kelamin | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Diagram batang jumlah program studi Teknik Elektro, Teknik Informatika dan Sistem Informasi di Indonesia | 2 |
| Gambar 1.2 | Grafik pendaftar jenjang S1 Fakultas Teknik UGM | 5 |
| Gambar 2.1 | Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan | 28 |
| Gambar 4.1 | Kedudukan Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi dalam Struktur Organisasi Fakultas Teknik UGM | 48 |
| Gambar 4.2 | Profil Indeks Prestasi Kumulatif Responden | 51 |
| Gambar 4.3 | Profil lama studi responden | 51 |
| Gambar 4.4 | Jumlah lulusan per tahun | 52 |
| Gambar 4.5 | Jumlah responden per konsentrasi | 65 |
| Gambar 4.6 | Grafik rerata persepsi mahasiswa terhadap pembimbingan tesis berdasarkan konsentrasi | 80 |
| Gambar 4.7 | Grafik penilaian terhadap dosen pembimbing tesis per angkatan | 81 |
| Gambar 4.8 | Grafik penilaian terhadap proses pembelajaran berdasar konsentrasi | 82 |
| Gambar 4.9 | Grafik penilaian terhadap proses pembelajaran berdasar angkatan | 83 |

LAMPIRAN

| | | |
|---------|------------------------------------------|-----|
| Lamp. 1 | Kuesioner | 103 |
| Lamp. 2 | Tabulasi Proses Pembimbingan Tesis | 106 |
| | Tabulasi Proses Pembelajaran | 113 |
| Lamp. 3 | Transkrip Wawancara | 121 |
| Lamp.4 | Hasil Analisis Data | 141 |