

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Profil Fakultas Geografi UGM.....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	18
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.5 Tujuan Penelitian .....	19
1.6 Manfaat Penelitian .....	19
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>21</b>
2.1 Konsep Kualitas Layanan Akademik.....	21
2.2 Harapan .....	28
2.3 Kenyataan Layanan yang diterima .....	31
2.4 Kepuasan Mahasiswa .....	32
2.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	35
2.6 Model Kualitas layanan.....	37
2.7 Model Kesenjangan Kualitas Layanan.....	38
2.8 Penelitian Yang Relevan.....	42
2.9 Kerangka Teori.....	47
<b>BAB III. METODA PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.2 Lokasi penelitian .....	48
3.3 Populasi.....	48
3.4 Sampel.....	49
3.5 Definisi Operasional.....	50
3.5.1 Dimensi Kepuasan Mahasiswa.....	51
3.5.2 Kualitas Layanan.....	51
3.5.3 Kualitas Layanan Akademik.....	52

3.6	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6.1	Data Primer.....	53
3.6.2	Data Sekunder.....	54
3.7	Metode Analisis Data.....	55
3.7.1	Uji Reliabilitas.....	55
3.7.2	Uji Validitas.....	55
3.7.3	Analisis Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan.....	56
3.7.4	Analisis Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa.....	57
3.7.5	Uji Beda antara Kenyataan dan Harapan.....	58
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
4.1	Pelaksanaan Penelitian.....	59
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.2.1	Uji Validitas.....	60
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	66
4.3	Profil Responden .....	67
4.4	Analisis Kesenjangan antara Kenyataan dan harapan .....	72
4.5	Analisis Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa .....	78
4.6	Uji Beda antara Kenyataan dan Harapan.....	83
4.7	Pembahasan.....	85
 <b>BAB V. PENUTUP.....</b>		<b>112</b>
5.1	Simpulan .....	112
5.2	Rekomendasi .....	113
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>114</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>		<b>120</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan .....	23
Gambar 2.2 : Model Kualitas Layanan .....	41
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian .....	47

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Tabel Populasi .....	49
Tabel 3.2 : Sampel Penelitian .....	50
Tabel 3.3 : Skala Likert .....	54
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Bagian Harapan Sub Variabel Bukti Fisik .....	60
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Bagian Harapan Sub Variabel Keandalan .....	61
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Bagian Harapan Sub Variabel Daya Tanggap .....	61
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Bagian Harapan Sub Variabel Jaminan .....	62
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Bagian Harapan Sub Variabel Kepedulian .....	62
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Bagian Kenyataan Sub Variabel Bukti Fisik .....	63
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Bagian Kenyataan Sub Variabel Keandalan .....	63
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Bagian Kenyataan Sub Variabel Daya Tanggap .....	64
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Bagian Kenyataan Sub Variabel Jaminan .....	65
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Bagian Kenyataan Sub Variabel Kepedulian .....	65
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas Bagian Harapan Variabel Kualitas Layanan .....	66
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Bagian Kenyataan Variabel Kualitas Layanan .....	66

Tabel 4.13	: Responden berdasarkan asal Prodi .....	67
Tabel 4.14	: Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.15	: Responden Berdasarkan Angkatan Masuk PT .....	68
Tabel 4.16	: Jumlah rata-rata IPK dan SKS yang telah Ditempuh ....	69
Tabel 4.17	: Responden Asal Daerah .....	69
Tabel 4.18	: Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua per Bulan .....	71
Tabel 4.19	: Analisis Kesenjangan Layanan Akademik antara Kenyataan dan Harapan .....	72
Tabel 4.20	: Analisis Kesenjangan antara harapan dan Kenyataan per Dimensi .....	73
Tabel 4.21	: Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Sistem Layanan Akademik antara Kenyataan dan Harapan .....	79
Tabel 4.22	: Hasil Uji Beda Variabel antara Kenyataan dan Harapan ..	83
Tabel 4.23	: Luas Gedung dan bangunan Fakultas Geografi.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Data Tabulasi .....	120
Lampiran 2 : Hasil Analisis Uji Validitas dan Relibilitas Variabel penelitian .....	124
Lampiran 3 : Identitas Responden .....	136
Lampiran 4 : Uji Beda <i>Tangible</i> Kenyataan – Harapan .....	138
Lampiran 5 : Kuisisioner .....	143
Lampiran 6 : Wawancara .....	147
Lampiran 7 : Luas Bangunan di Fakultas Geografi .....	156