

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Permasalahan Penelitian.....	8
1.3. Batasan Penelitian.....	9
1.4. Keaslian Penelitian.....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Penjaminan Mutu.....	18
2.2.2. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.....	20
2.2.3. Sistem Penjaminan Mutu Internal.....	22
2.2.4. Manajemen Mutu.....	24
2.2.5. Mutu Pendidikan Tinggi.....	24
2.2.6. Kualitas Layanan Akademik.....	26

2.2.7. Kepuasan Mahasiswa.....	31
2.2.8. Kerangka Teori.....	34
Bab III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Tempat Penelitian.....	35
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.4. Sumber Data.....	36
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.6. Metode Analisis Data.....	39
3.6.1. Uji Validitas.....	40
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.6.3. Analisis Data Deskriptif.....	41
Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Uji Coba Alat Ukur.....	46
4.1.1. Uji Validitas.....	46
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	49
4.2. Hasil Penelitian.....	50
4.3. Profil Responden dan Instrumen Penelitian.....	51
4.4. Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Dimensi.....	54
4.4.1. Dimensi <i>Tangibles</i> .....	54
4.4.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	57
4.4.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	59
4.4.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	61
4.4.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	62
4.5. Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Prodi.....	64
4.5.1. Prodi Teknik Informatika.....	64
4.5.2. Prodi Teknik Sipil.....	68
4.5.3. Prodi Ekonomi Manajemen.....	71
4.5.4. Prodi Akuntansi.....	74

4.6. Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.6.1. Jenis Kelamin Laki-laki.....	77
4.6.2. Jenis Kelamin Perempuan.....	81
4.7. Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan Angkatan.....	83
4.7.1. Angkatan 2016.....	84
4.7.2. Angkatan 2015.....	87
4.7.3. Angkatan 2014.....	89
4.7.4. Angkatan 2013.....	92
4.8. Analisis Kesenjangan antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dengan Tingkat Kepentingan Layanan.....	95
4.8.1. Analisis Kesenjangan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	95
4.8.2. Analisis Kesenjangan Dimensi <i>Reliability</i> .....	96
4.8.3. Analisis Kesenjangan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	97
4.8.4. Analisis Kesenjangan Dimensi <i>Assurance</i> .....	98
4.8.5. Analisis Kesenjangan Dimensi <i>Empathy</i> .....	99
4.9. Matriks Hubungan Kepentingan Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.....	100
4.9.1. Dimensi <i>Tangibles</i> .....	101
4.9.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	104
4.9.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	106
4.9.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	108
4.9.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	109
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	112
5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Rekomendasi.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	119