

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Keaslian Penelitian	12
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Pertanyaan Penelitian	15
1.5. Tujuan Penelitian	15
1.6. Manfaat Penelitian	16
1.7. Lingkup Penelitian	17
1.8. Sistematika Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1. Pengertian Kualitas Layanan	20
2.2. Mengelola Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi	26
2.3. Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi	30
2.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
2.5. Kerangka Penelitian	42

BAB III METODA PENELITIAN	43
3.1. Populasi dan Sampel	43
3.2. Obyek Penelitian	46
3.3. Metoda Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	46
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.5. Metoda Analisis Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
3. Analisis Data	54
a) Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan Variabel <i>Performance</i>	54
b) Analisis Gap <i>Performance-Importance</i>	55
c) Uji Beda <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	57
d) <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	57
 BAB IV ANALISIS DATA	 59
4.1. Gambaran Umum Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada	61
4.2. Profil Responden	65
4.3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	67
4.4. Analisis Data	68
4.4.1. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan Variabel <i>Performance</i>	69
4.4.2. Analisis Gap <i>Performance-Importance</i> (Gap P-I)	73
4.4.3. Uji Beda <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	76
4.4.4. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	77
4.4.5. Hubungan Karakteristik Mahasiswa dalam Penilaian Tingkat Kepentingan (Pemetaan Prioritas)	86



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PROGRAM MAGISTER SAINS DAN
DOKTOR FAKULTAS
EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS GADJAH MADA: PENERAPAN MODEL SERVQUAL GAP-5
DAN**

IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ROSI SETYORINI, Ely Susanto, MBA., Ph.D.; | Wayan Nuka Lantara, M.Si., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB V PENUTUP	93
5.1. Simpulan.....	93
5.2. Implikasi Penelitian.....	94
1. Implikasi Teori.....	94
2. Implikasi Manajerial.....	94
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100