

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.2.1 Rumusan Masalah	8
1.2.2 Batasan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Keaslian Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Lingkungan Pembelajaran	21
2.2.1.1 Lingkungan Pembelajaran Menurut <i>Quality Assurance Agency (QAA) Report</i>	24
2.2.2 Persepsi	28
2.2.2.1 Pengertian Persepsi	28
2.2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	29
2.2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Terhadap Pilihan Belajarnya	30
2.2.3 Kualitas Pelayanan	32
2.2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	32
2.2.3.2 Kualitas Pelayanan dalam Pendidikan Tinggi	33
2.2.3.3 Teori <i>Service Quality</i>	35
2.2.4 Kepuasan	42
2.2.4.1 Definisi Kepuasan	42
2.2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	44
2.2.4.3 Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa	47
2.3 Kerangka Teori	50
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	51

2.5	Hipotesis Penelitian	54
BAB III. METODA PENELITIAN		62
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	62
3.1.1	Variabel Penelitian	62
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	62
3.1.2.1	Variabel Terikat	62
3.1.2.2	Variabel Bebas	63
3.2	Pemilihan Lokasi dan Sampel	64
3.3	Metode Pengambilan Sampel	65
3.4	Jenis dan Sumber Data	65
3.5	Instrumen Penelitian	66
3.6	Metode Analisis Data	68
3.6.1	Statistik Deskriptif	68
3.6.2	Pengujian Kualitas Data Penelitian	68
3.6.3	Analisis Koefisien Korelasi	69
3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik	69
3.6.4.1	Uji Normalitas	69
3.6.4.2	Uji Multikolinearitas	70
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	70
3.6.5	Uji Hipotesis Penelitian	70
3.6.5.1	Koefisien Determinasi	71
3.6.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	71
3.6.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	72
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Uji Pilot Instrumen Penelitian	73
4.2	Gambaran Umum Responden	79
4.3	Uji Kualitas Data	81
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	83
4.5	Analisis Korelasi Variabel	86
4.6	Hasil Penelitian	87
4.6.1	Uji Asumsi Klasik	87
4.6.2	Analisis Regresi Berganda	89
4.6.2.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	90
4.6.2.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	91
4.6.3	Pembahasan	95
4.6.4	Temuan Hasil Penelitian	111
4.6.4.1	Faktor yang Perlu Dipertahankan Oleh Program Studi	111
4.6.4.2	Faktor yang Dapat Dijadikan Peluang perbaikan Oleh Program Studi	112
4.6.4.3	Faktor Perlu Perbaikan Oleh Program Studi	114
4.6.4.4	Faktor yang Masuk Prioritas Tidak Penting dan Memiliki Tingkat Kepuasan Rendah.....	116
4.6.5	Perbaikan yang Dapat Dilakukan Melalui Berdasarkan Temuan Penelitian	117

4.6.5.1 Bagi Program Studi	117
4.6.5.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	119
4.6.5.3 Keterbatasan Penelitian	119
BAB V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI	120
5.1 Simpulan	120
5.2 Rekomendasi	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Teori	51
Gambar 2.2 : Kerangka Konsep Penelitian	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Mahasiswa Program Studi S2 Ilmu Lingkungan	4
Tabel 1.2 : Pengalaman Mahasiswa Terkait Lingkungan Pembelajaran	5
Tabel 1.3 : Keaslian Penelitian	9
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel Bebas	63
Tabel 3.2 : Tabel Instrumen Penelitian	67
Tabel 3.3 : Pedoman untuk memberikan interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.1 : Uji Pilot Mengenai Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan Variabel	74
Tabel 4.2 : Rincian Pengembalian Kuesioner	80
Tabel 4.3 : Profil Responden	80
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	82
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	83
Tabel 4.6 : Tanggapan Total Responden	83
Tabel 4.7 : Hasil Koefisien Korelasi	86
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel 4.9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.10 : Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	92
Tabel 4.11 : Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	95
Tabel 4.12 : Faktor Dalam Variabel <i>Tangibility</i>	97
Tabel 4.13 : Faktor Dalam Variabel <i>Reliability</i>	100
Tabel 4.14 : Faktor Dalam Variabel <i>Responsiveness</i>	103
Tabel 4.15 : Faktor Dalam Variabel <i>Assurance</i>	105
Tabel 4.16 : Faktor Dalam Variabel <i>Empathy</i>	109

Tabel 4.17	:	Faktor Yang Perlu Dipertahankan Oleh Program Studi	112
Tabel 4.18	:	Faktor Yang Dapat Dijadikan Peluang Perbaikan Oleh Program Studi	113
Tabel 4.19	:	Faktor Perlu Perbaikan Oleh Program Studi	114
Tabel 4.20	:	Perbaikan yang Perlu Dilakukan oleh Program Studi	117

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel
- Lampiran 3 : Hasil Koefisien Korelasi
- Lampiran 4 : Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi model I
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi untuk model II, III, IV, V, VI, VII, VIII, dan IX
- Lampiran 9 : Tabel Frekuensi untuk masing-masing indikator
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Saran dan Masukan Mahasiswa
- Lampiran 12 : Nilai skor tanggapan responden