

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Pembatas Permasalahan	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kepuasan Mahasiswa	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan	9
2.1.2 Pengertian Mahasiswa	10
2.1.3 Pengertian Kepuasan Mahasiswa	10
2.1.4 Tingkat Kepuasan	10
2.1.5 Manfaat Mengevaluasi Kepuasan Mahasiswa.....	11
2.2 Jasa	11
2.2.1 Definisi Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	12
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3.3 Model Kualitas Pelayanan	16
2.4 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.5 <i>Net Promoter Score</i>	20
2.6 Uji Validitas	22
2.6.1 Pengertian Uji Validitas.....	22
2.6.2 Rumus Uji Validitas	23
2.6.3 Jenis-Jenis Uji Validitas	23
2.7 Uji Reliabilitas.....	24

	Halaman
2.7.1 Definisi Uji Reliabilitas	24
2.7.2 Rumus Uji Reliabilitas.....	24
2.7.3 <i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas	25
2.8 Kerangka Berpikir	25
2.9 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Penelitian Pendahuluan	29
3.2 Perumusan Masalah.....	29
3.3 Tujuan Penelitian.....	30
3.4 Studi Literatur	30
3.5 Pengumpulan Data	30
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5.2 Pembuatan Kuesioner	31
3.6 Pengolahan Data.....	40
3.7 Analisis dan Pembahasan	40
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	41
3.9 Skema Penelitian	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	44
4.1 Profil Program Studi.....	44
4.1.1 Program Studi Teknik Industri	44
4.1.2 Program Studi Teknik Elektro	45
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner	46
4.2.1 Hasil Penyebaran Kuesioner Program Studi Teknik Industri... 46	
4.2.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Program Studi Teknik Elektro ... 97	
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	153
5.1 Analisis dan Pembahasan Data Program Studi Teknik Industri.....	153
5.1.1 <i>Importance-Performance Analysis</i>	153
5.1.2 Usulan Perbaikan	157
5.1.3 Analisis Regresi Berganda.....	158
5.2 Analisis dan Pembahasan Data Program Studi Teknik Elektro	161
5.2.1 <i>Importance-Performance Analysis</i>	161
5.2.2 Usulan Perbaikan	165
5.2.3 Analisis Regresi Berganda.....	166
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	169
6.1 Kesimpulan.....	169
6.2 Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN	177

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pemilihan Program Studi Terfavorit 2021	2
Gambar 1.2 Jumlah Mahasiswa Baru 2016-2021	4
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	18
Gambar 2.2 Ilustrasi IPA.....	19
Gambar 2.3 Ilustrasi <i>Net Promoter Score (NPS)</i>	22
Gambar 2.4 Ilustrasi Kerangka Berpikir	26
Gambar 3.1 Skema Penelitian I.....	42
Gambar 3.2 Skema Penelitian II	43
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Sampel PSTI	43
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Jumlah Sampel PSTI Per Angkatan	43
Gambar 4.3 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	67
Gambar 4.4 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Reliability</i>	68
Gambar 4.5 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Gambar 4.6 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Assurance</i>	70
Gambar 4.7 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Empathy</i>	71
Gambar 4.8 <i>Bar Chart Gap Value</i> Keseluruhan	72
Gambar 4.9 Hasil <i>Important Performance Analysis</i>	75
Gambar 4.10 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2018.....	78
Gambar 4.11 <i>Net Promoter Score (NP1.2)</i> Angkatan 2018.....	79
Gambar 4.12 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2019.....	80
Gambar 4.13 <i>Net Promoter Score (NP1.2)</i> Angkatan 2019.....	81
Gambar 4.14 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2020.....	82
Gambar 4.15 <i>Net Promoter Score (NP2.1)</i> Angkatan 2020.....	83
Gambar 4.16 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Keseluruhan.....	84
Gambar 4.17 <i>Net Promoter Score (NP2.1)</i> Keseluruhan.....	85
Gambar 4.18 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	87
Gambar 4.19 Hasil <i>Boxplot</i> Dimensi 1 – 5	88
Gambar 4.20 <i>Boxplot</i> NPS Rata-Rata	88
Gambar 4.21 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	89
Gambar 4.23 <i>Pie Chart</i> Jumlah Sampel PSTE Per Angkatan	99
Gambar 4.24 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	124
Gambar 4.25 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Reliability</i>	125
Gambar 4.26 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	126
Gambar 4.27 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Assurance</i>	127
Gambar 4.28 <i>Bar Chart Gap Value</i> Dimensi <i>Empathy</i>	128
Gambar 4.29 <i>Bar Chart Gap Value</i> Keseluruhan	129
Gambar 4.30 Hasil <i>Important Performance Analysis</i>	132
Gambar 4.31 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2018.....	134
Gambar 4.32 <i>Net Promoter Score (NP1.2)</i> Angkatan 2018.....	135
Gambar 4.33 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2019.....	136
Gambar 4.34 <i>Net Promoter Score (NP1.2)</i> Angkatan 2019.....	137
Gambar 4.35 <i>Net Promoter Score (NP1.1)</i> Angkatan 2020.....	138

	Halaman
Gambar 4.36 <i>Net Promoter Score</i> (NP2.1) Angkatan 2020.....	139
Gambar 4.37 <i>Net Promoter Score</i> (NP1.1) Keseluruhan.....	140
Gambar 4.38 <i>Net Promoter Score</i> (NP2.1) Keseluruhan.....	141
Gambar 4.39 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	143



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 NPS Program Studi Teknik Indutri dan Program Studi Teknik Elektro . 4	
Tabel 2.1 <i>Rule of Thumb</i> Koefisien Alpha Cronbach	25
Tabel 3.1 Dimensi, Indikator, dan Kode Penelitian <i>Service Quality</i>	32
Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Penelitian	32
Tabel 3.3 Dimensi, Indikator, dan Kode Penelitian <i>Net Promoter Score</i>	35
Tabel 3.4 Rentang Tingkat Ekspektasi.....	36
Tabel 3.5 Rentang Tingkat Persepsi	37
Tabel 3.6 Distribusi Sampel Program Studi Teknik Industri.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Per Angkatan.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Skor Item dengan Skor Seluruh Total Faktor	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Dimensi	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Skor Item dengan Skor Total Seluruh Faktor	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Dimensi	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas NPS	65
Tabel 4.17 Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Persepsi <i>Item</i>	73
Tabel 4.18 Pengelompokan <i>Item</i> Berdasarkan <i>IPA</i>	75
Tabel 4.19 Rangkuman <i>Item</i> NP1.1	85
Tabel 4.20 Rangkuman <i>Item</i> NP2.1	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov I.....	87
Tabel 4.22 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov II.....	89
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.25 <i>Model Summary</i> Regresi Linear Berganda	91
Tabel 4.26 Anova Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.27 <i>Coefficients</i> Regresi Linear Berganda.....	92
Tabel 4.28 Sumbangan Efektif Variabel Bebas	94
Tabel 4.29 Sumbangan Relatif Variabel Bebas	95
Tabel 4.30 Distribusi Populasi Per Angkatan	99
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	101
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	102
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	103
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	104
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	105

	Halaman
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Skor Item dengan Skor Total Seluruh Faktor	105
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Dimensi	107
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	109
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	110
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	111
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Revisi	112
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	113
Tabel 4.43 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	114
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Skor <i>Item</i> dengan Skor Total Faktor	115
Tabel 4.45 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> Revisi	116
Tabel 4.46 Hasil Uji Validitas Skor Item dengan Skor Total Faktor Revisi.....	117
Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> Revisi Kedua.....	119
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Skor <i>Item</i> dengan Skor Total Faktor Revisi Kedua	120
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Dimensi	122
Tabel 4.50 Uji Validitas <i>NPS</i>	122
Tabel 4.51 Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Persepsi <i>Item</i>	130
Tabel 4.52 Pengelompokan <i>Item</i> Berdasarkan <i>IPA</i>	132
Tabel 4.53 Rangkuman <i>Item</i> NP1.1	141
Tabel 4.54 Rangkuman <i>Item</i> NP2.1	142
Tabel 4.55 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	143
Tabel 4.56 Hasil Uji Multikolinearitas.....	144
Tabel 4.57 Hasil Uji Multikolinearitas Setelah Transformasi Variabel.....	145
Tabel 4.58 Hasil Uji Heteroskedastisitas	146
Tabel 4.59 <i>Model Summary</i> Regresi Linear Berganda	147
Tabel 4.60 Anova Regresi Linear Berganda	147
Tabel 4.61 <i>Coefficients</i> Regresi Linear Berganda.....	148
Tabel 4.62 Sumbangan Efektif Variabel Bebas	149
Tabel 4.63 Sumbangan Relatif Variabel Bebas	150
Tabel 6.1 Rangkuman Kesimpulan	171

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Rumus Kesenjangan	17
Rumus 2.2 Rumus Uji Validitas	23
Rumus 2.3 Rumus Uji Reliabilitas	25
Rumus 3.1 Rumus Rentang Skala	36
Rumus 3.2 Rumus Slovin	38
Rumus 4.1 Rumus Sumbangan Efektif	93
Rumus 4.2 Rumus Sumbangan Relatif	94



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Pendahuluan	A-1
Validitas Responden.....	A-2
Profil Responden	A-3
Penyataan Kuesioner Dimensi <i>Tangibles</i>	A-4
Penyataan Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i>	A-5
Penyataan Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i>	A-6
Penyataan Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i>	A-7
Penyataan Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i>	A-8
Pertanyaan <i>Net Promoter Score (NPS)</i>	A-9
Penutup.....	A-10

LAMPIRAN B

Hasil Kuesioner Program Studi Teknik Industri.....	B-1
Hasil Kuesioner Program Studi Teknik Elektro.....	B-2

LAMPIRAN C

Tabel R.....	C-1
--------------	-----

LAMPIRAN D

Tabel F.....	D-1
--------------	-----

LAMPIRAN E

Tabel T.....	E-1
--------------	-----

