

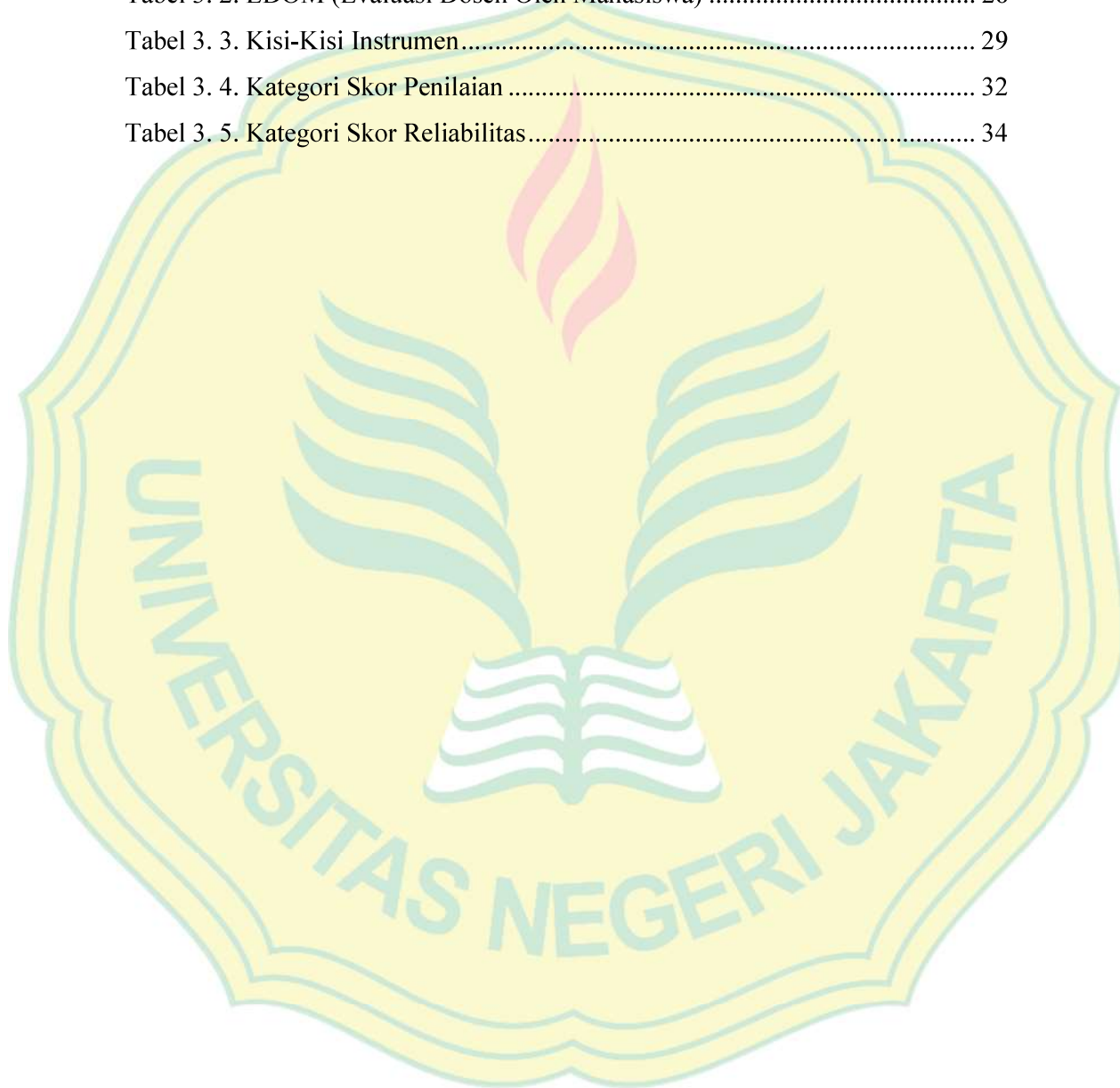
DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II	7
KERANGKA TEORITIS	7
2.1. Kerangka Teoritis	7
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2. Proses Pembelajaran.....	11
2.1.3. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	14
2.1.4. Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan (PTB).....	20
2.2. Penelitian Relevan	21
2.3. Kerangka Berpikir	23
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Tujuan Penelitian.....	25
3.2. Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian	25

3.3.	Metode Penelitian.....	25
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4.1.	Populasi.....	26
3.4.2.	Sampel.....	26
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6.	Instrumen Penelitian.....	27
3.6.1.	Kisi-Kisi Instrumen.....	29
3.7.	Definisi Konseptual.....	30
3.8.	Definisi Operasional.....	30
3.9.	Teknik Analisis Data.....	32
3.10.	Pengujian Validitas.....	33
3.11.	Pengujian Reliabilitas.....	33
3.12.	Diagram Alir Penelitian.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Deskripsi Data.....	36
4.2.	Hasil Penelitian.....	37
4.3.	Pembahasan.....	42
BAB V	56
PENUTUP	56
5.1.	Kesimpulan.....	56
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	65
DATA PRIBADI	221

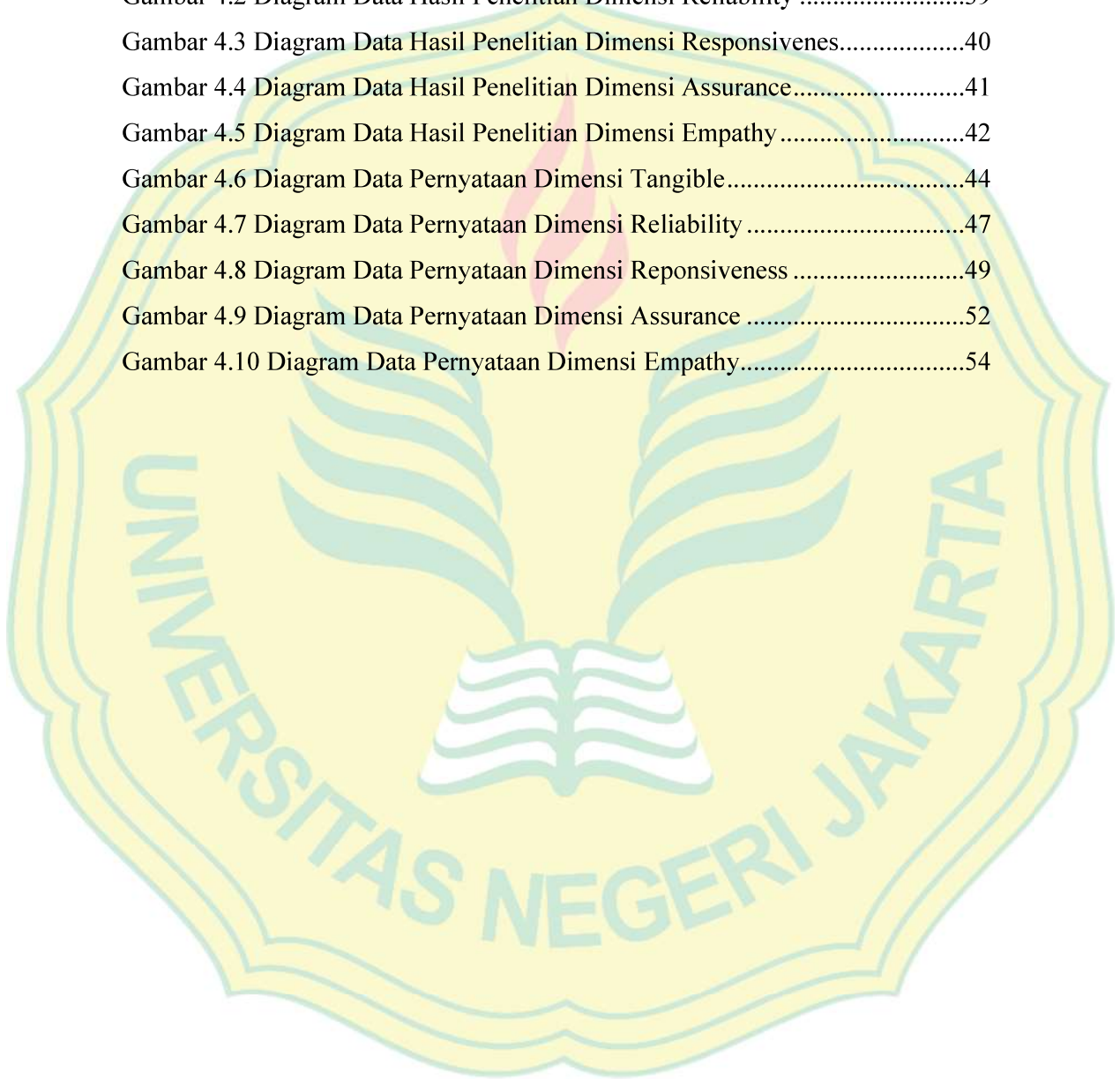
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Data Jumlah Mahasiswa Aktif.....	26
Tabel 3. 2. EDOM (Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa)	28
Tabel 3. 3. Kisi-Kisi Instrumen.....	29
Tabel 3. 4. Kategori Skor Penilaian	32
Tabel 3. 5. Kategori Skor Reliabilitas.....	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 4.1 Diagram Data Hasil Penelitian Dimensi Tangible	38
Gambar 4.2 Diagram Data Hasil Penelitian Dimensi Reliability	39
Gambar 4.3 Diagram Data Hasil Penelitian Dimensi Responsiveness.....	40
Gambar 4.4 Diagram Data Hasil Penelitian Dimensi Assurance.....	41
Gambar 4.5 Diagram Data Hasil Penelitian Dimensi Empathy	42
Gambar 4.6 Diagram Data Pernyataan Dimensi Tangible.....	44
Gambar 4.7 Diagram Data Pernyataan Dimensi Reliability	47
Gambar 4.8 Diagram Data Pernyataan Dimensi Responsiveness	49
Gambar 4.9 Diagram Data Pernyataan Dimensi Assurance	52
Gambar 4.10 Diagram Data Pernyataan Dimensi Empathy.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pertanyaan Kuisisioner Uji Pendahuluan	66
Lampiran Draft Pertanyaan Angket Kuisisioner Penelitian	69
Lampiran Validasi Ahli Materi	77
Lampiran Validitas dan Reliabilitas Instrumen (Validasi Konstruk).....	81
Lampiran Hasil Penelitian Dimensi Tangible untuk Seluruh Dosen	85
Lampiran Hasil Penelitian Dimensi Reliability untuk Seluruh Dosen	87
Lampiran Hasil Penelitian Dimensi Responsiveness untuk Seluruh Dosen	89
Lampiran Hasil Penelitian Dimensi Assurance untuk Seluruh Dosen.....	91
Lampiran Hasil Penelitian Dimensi Empathy untuk Seluruh Dosen	93
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen A	95
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen B	104
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen C	113
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen D	122
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen E	131
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen F.....	140
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen G	149
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen H.....	158
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen I	167
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen J	176
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen K	185
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen L	194
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen M	203
Lampiran Hasil Perhitungan Data Responden Dosen N	212