

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung. Penarikan sampel menggunakan convenience sampling, yang dilakukan selama 4 hari kepada 305 mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2009 sampai dengan 2012.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan teori V.A.Zeithaml, berupa data utama mengenai lima dimensi kualitas jasa, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles serta data penunjang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi expected service.*

*Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa 98% mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung, sedangkan 0,7% mahasiswa merasa puas dan 1,3% merasa sangat puas terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung.*

*Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagian besar mahasiswa Fakultas Psikologi merasa tidak puas terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung dan kelima dimensi kualitas layanan.*

*Saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah perlu mendalami faktor-faktor yang memengaruhi harapan konsumen, item yang terdapat pada alat ukur, hendaknya lebih aplikatif, jelas, dan dikaitkan dengan seluruh job description dari masing-masing staf, perlu menambah sampel yang menyebar pada setiap angkatan aktif yang ada dan menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili gambaran secara keseluruhan.. Selain itu, bagi pengelola Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung disarankan untuk mengadakan pelatihan kepada staf administrasi, seperti service excellent, manajemen filling, dan penambahan jumlah personil, dan file-file disimpan di ruangan terpisah.*

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to describe the level of student satisfaction with academic administration service in Faculty of Psychology “X” University Bandung. This research used convenience sampling method during four days to 305 faculty of psychology students class of 2009 until 2012.*

*This research used descriptive method. A measuring instrument used was questionnaire made by researchers based on theory of V.A Zeithaml. The primary questionnaire is about five dimensions of quality services are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and supporting data about the factors that affect the expected service.*

*Based on the results of data processing, secondary that 98% respondents feels not satisfied with the academic administration service, 0,7% respondents feels satisfied, and 1,3% respondents feels very satisfied with the academic administration service.*

*The conclusion of this research are mostly Faculty of Psychology “X” University students was not satisfied with the academic administration service and five dimensions of service quality.*

*Suggestion put forward for further research is needed to explore the factors that influence consumer expectation to get service that fit with their needs in terms of seeing the power of that is influence on expectation for acquiring service. In addition, the faculty of psychology “X” university Bandung management is advisable to conduct training for administrative staff in terms of responsiveness, accuracy of detail information, and empathy.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11

1.6 Bagan Kerangka Pemikiran.....	19
1.7 Asumsi.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
2.1 Teori Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.2 Teori Jasa.....	26
2.2.1 Definisi Jasa.....	26
2.2.2 Kualitas Jasa.....	27
2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Harapan.....	28
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	30
2.2.5 Model Kualitas Jasa.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	34
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.3.1 Variabel Penelitian.....	35
3.3.2 Definisi Konseptual.....	35
3.3.3 Definisi Operasional.....	35
3.4 Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	36
3.4.1 Jenis Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	36

3.4.1.1 Rancangan Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	37
3.4.1.2 Rincian Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	38
3.4.1.3 Penyekoran Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	40
3.4.2 Data Sosiodemografi.....	40
3.4.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa..	41
3.4.3.1 Uji Validitas.....	41
3.4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.5.1 Populasi Sasaran.....	43
3.5.2 Karakteristik Sampel.....	43
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Responden.....	46
4.2 Gambaran Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Tingkat Kepuasan Responden Keseluruhan.....	47
4.2.2 Gambaran Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi.....	48
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>

5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Teoritis.....	58
5.2.2 Saran Praktis.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR BAGAN

1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	19
3.1 Bagan Rancangan Penelitian.....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Alternatif Jawaban.....	38
Tabel 3.2 Tabel Rincian Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 3.3 Tabel Penyekoran Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.1 Tabel Gambaran Responden.....	46
Tabel 4.2 Tabel Tingkat Kepuasan Responden Secara Keseluruhan.....	47
Tabel 4.3 Tabel Gambaran Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi.....	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1.           Alat Ukur dan Data Penunjang
- Lampiran 2.           Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 3.           Tingkat Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 4.           Hasil Tabulasi Silang Harapan Mahasiswa dan Faktor-  
Faktor yang Memengaruhi Harapan
- Lampiran 5.           Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6.           Kisi-Kisi Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa