

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan dunia usaha di Indonesia saat ini berjalan dengan sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dengan makin berkembangnya perindustrian dalam negeri, baik industri barang maupun jasa. Perkembangan perindustrian dalam negeri, khususnya industri jasa dapat dengan jelas masyarakat rasakan. Kita dapat melihat makin maraknya industri jasa di dalam negeri, misalnya industri pendidikan, perhotelan, asuransi, dan sebagainya,

Akan tetapi tidak semua perusahaan jasa, khususnya jasa pendidikan menyediakan jasa yang berkualitas baik. Masih ada Perguruan Tinggi yang hanya mementingkan kuantitas mahasiswa tanpa memikirkan kualitas Perguruan Tinggi, dalam artian mereka menawarkan proses pendidikan yang lebih singkat dengan kualitas yang apa adanya. Dapat dipastikan bahwa hal ini berpengaruh pada kompetensi lulusannya.

Di Kota Bandung saat ini terdapat banyak Perguruan Tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta. Perguruan Tinggi tersebut adalah Universitas Padjajaran, Institut Teknologi Bandung, Universitas Katholik Parahyangan, Universitas Kristen Maranatha, Universitas Widyatama, Universitas Pasundan, STMIK LIKMI, dan sebagainya. Hal ini menandakan bahwa persaingan Perguruan Tinggi di Kota Bandung sudah semakin ketat.

Perguruan Tinggi-Perguruan Tinggi di Kota Bandung harus menjaga kualitas layanan pendidikannya, terutama untuk menghadapi persaingan dengan Perguruan Tinggi yang telah lama eksis sebelumnya seperti Universitas Padjajaran, Institut Teknologi Bandung, dan Universitas Katholik Parahyangan. Universitas Kristen Maranatha sebagai Perguruan Tinggi yang belum lama berdiri telah berkembang menjadi salah satu Perguruan Tinggi terfavorit di Kota Bandung. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah calon mahasiswa yang mendaftar di Universitas Kristen Maranatha dalam 5 tahun terakhir, yaitu lebih dari 5.000 calon mahasiswa. Berikut ini adalah jumlah para calon mahasiswa yang mendaftar di Universitas Kristen Maranatha dari tahun akademik 2002/2003 sampai dengan tahun akademik 2006/2007:

<b>TAHUN AKADEMIK</b>	<b>GELOMBANG 1</b>	<b>GELOMBANG 2</b>
2002/2003	6.117	2.723
2003/2004	6.190	1.615
2004/2005	3.728	2.005
2005/2006	3.702	2.492
2006/2007	3.144	2.097

*Sumber* : Universitas Kristen Maranatha Bandung

Untuk dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas daripada universitas favorit lainnya, Universitas Kristen Maranatha harus melakukan pengendalian kualitas layanan pendidikannya. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Universitas Kristen Maranatha.

Salah satu cara mengukur kualitas pendidikan dapat menggunakan survei kepuasan konsumen. Namun dengan cara penyebaran survei kepuasan, hasil yang

diperoleh sangat bias dan pengukurannya kurang pasti. Selain itu juga kepuasan tiap orang sangat beragam sehingga menjadi tidak objektif. Alternatif lainnya untuk mengukur kualitas pendidikan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan salah satu teknik dari *Total Quality Management* (TQM), yang memungkinkan perusahaan untuk mengetahui kebutuhan konsumen secara menyeluruh dan berusaha memenuhi kebutuhan tersebut secara efektif dalam bentuk barang dan jasa yang diberikan kepada konsumennya. QFD juga berfungsi untuk membandingkan antara suatu perusahaan dengan pesaingnya menurut pandangan konsumen maupun menurut perusahaan itu sendiri, sehingga perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangannya jika dibandingkan dengan pesaingnya. Alat QFD yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah rumah kualitas (*House of Quality*). *House of Quality* (HOQ) berfungsi untuk menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Penggunaan *Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Daya Saing Universitas Kristen Maranatha, Bandung."

## 1.2 Identifikasi Masalah

Universitas Kristen Maranatha sebagai salah satu Perguruan Tinggi di Kota Bandung yang telah lama berdiri saat ini memiliki 6 fakultas serta 1 program *Dual Degree*. Berikut adalah jumlah mahasiswa aktif semester ganjil tahun akademik 2006/2007 pada setiap jurusan:

**Tabel 1.1**

### **Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Ganjil Tahun Akademik 2006/2007**

<b>Fakultas</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah</b>
Kedokteran	Kedokteran	903
Teknik	Teknik Sipil	305
	Teknik Elektro	620
	Teknik Industri	726
Psikologi	Psikologi	1.010
	Psikologi (malam)	39
Sastra	Sastra Inggris	364
	Sastra Jepang	245
	D3 Bahasa Inggris	186
	D3 Bahasa Cina	93
	English for Business Prof.	14
	Sastra Mandarin	39
	Ext. Bahasa Cina	5
Ekonomi	Akuntansi	1.587
	Manajemen	1.758
	Akuntansi (malam)	33
	Manajemen (malam)	29

<b>Fakultas</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah</b>
Seni Rupa dan Desain	D3 Seni Rupa	131
	Seni Murni	21
	Desain Interior	291
	Desain Komunikasi Visual	439
	D3 Teknologi Informasi	144
	Teknik Informatika	721
	Sistem Informasi	152
	Ext. Teknik Informatika	4
	Ext. Sistem Informasi	2
Dual Degree	Teknik Sipil / IT	14
<b>Total</b>		<b>9.875</b>

*Sumber* : Universitas Kristen Maranatha Bandung

Dari data di atas menunjukkan bahwa Universitas Kristen Maranatha memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak. Universitas Kristen Maranatha dituntut melakukan pengendalian kualitas layanannya agar *output* yang dihasilkan benar-benar berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa yang dianggap penting. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik kebutuhan konsumen yang dinilai penting oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung?
2. Bagaimana menerjemahkan karakteristik kebutuhan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung ke dalam karakteristik teknis?
3. Bagaimana posisi Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap karakteristik kebutuhan mahasiswa dan karakteristik teknis yang ditawarkan oleh Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap pesaingnya?

4. Bagaimana karakteristik kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Universitas Kristen Maranatha Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan karakteristik kebutuhan konsumen apa saja yang dinilai penting oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.
2. Untuk menjelaskan bagaimana menerjemahkan karakteristik kebutuhan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha ke dalam karakteristik teknis melalui penggunaan rumah kualitas (*House of Quality*)
3. Untuk menjelaskan posisi Universitas Kristen Maranatha dilihat dari karakteristik kebutuhan konsumen dan karakteristik teknis yang dimilikinya terhadap pesaingnya.
4. Untuk menjelaskan karakteristik kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Universitas Kristen Maranatha Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Penulis.
  - Untuk menambah wawasan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dengan dunia praktika di perusahaan sehari-hari.
  - Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen.

## 2. Universitas Kristen Maranatha Bandung

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga, agar di masa yang akan datang dapat terus meningkatkan kualitas serta pelayanannya kepada konsumen.

## 3. Pihak lain

- a. Sebagai bahan penambah pengetahuan bagi pihak lain dalam mengenal kualitas pelayanan universitas.
- b. Menjadi bahan pembandingan dengan ilmu pengetahuan lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- c. Memberikan masukan dan tambahan informasi dalam melakukan penelitian lebih jauh mengenai masalah yang sama.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memberikan produk yang berkualitas. Dalam hal ini, perusahaan jasa juga dituntut untuk selalu menjaga kualitas layanan jasanya. Jika perusahaan gagal memberikan layanan jasa terbaik maka akan berdampak pada menurunnya pangsa pasar mereka. Hal tersebut juga berlaku bagi Perguruan Tinggi yang saat ini sudah makin menjamur khususnya di Kota Bandung. Mahasiswa jelas akan memilih Perguruan Tinggi yang benar-benar berkualitas.

Adapun yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah:

“Suatu fungsi dari persepsi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas jasa adalah apa yang dirasakan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kebutuhannya”. (Flora Han, Debbie Leong, 1996; 73)

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa, perusahaan perlu menerapkan suatu sistem manajemen yang disebut *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan operasi perusahaan yang memiliki orientasi untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas barang yang dihasilkan. Salah satu alat bantu dalam konsep TQM adalah *Quality Function Deployment* (QFD).

Adapun yang dimaksud *Quality Function Deployment* adalah:

“Suatu proses dalam menentukan kebutuhan konsumen dan menerjemahkan ke dalam atribut – atribut yang dapat dimengerti dan ditindaklanjuti”. (Heizer and Render, 1999; 139)

Dasar dari pendekatan QFD adalah informasi keinginan konsumen, kebutuhan konsumen, dan permintaan yang diprioritaskan dari hasrat konsumen. QFD didasarkan atas informasi yang dikumpulkan dari konsumen aktual suatu produk; jasa, atau proses; pernyataan dan kebutuhan; keinginan dan permintaan konsumen; dan prioritas dari hasrat konsumen. *Outcomes* yang dihasilkan dari proses desain QFD sangat mendekati kebutuhan dan hasrat konsumen.

Beberapa keuntungan yang didapat dari menggunakan QFD antara lain: (Lou Cohen, 1995; 23-31)

- Biaya desain yang rendah
- Pengurangan signifikan dalam waktu pengembangan
- Alokasi sumber daya lebih efisien
- Meningkatkan kepuasan konsumen
- Menciptakan *teamwork* yang multidisiplin.
- Menyediakan dasar bagi perencanaan perbaikan

Penulis memilih metode QFD dalam penelitian ini karena dengan menggunakan metode QFD perusahaan dapat menghasilkan *Outcomes* sangat mendekati kebutuhan dan hasrat konsumen. Dengan metode QFD juga perusahaan dapat membandingkan keunggulan dan kelemahan kinerjanya dengan pesaingnya. Sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan dalam meningkatkan daya saing dapat tercapai.

Salah satu alat bantu dalam QFD yang akan digunakan adalah *House of Quality* (HOQ). Adapun yang dimaksud *House of Quality* adalah:

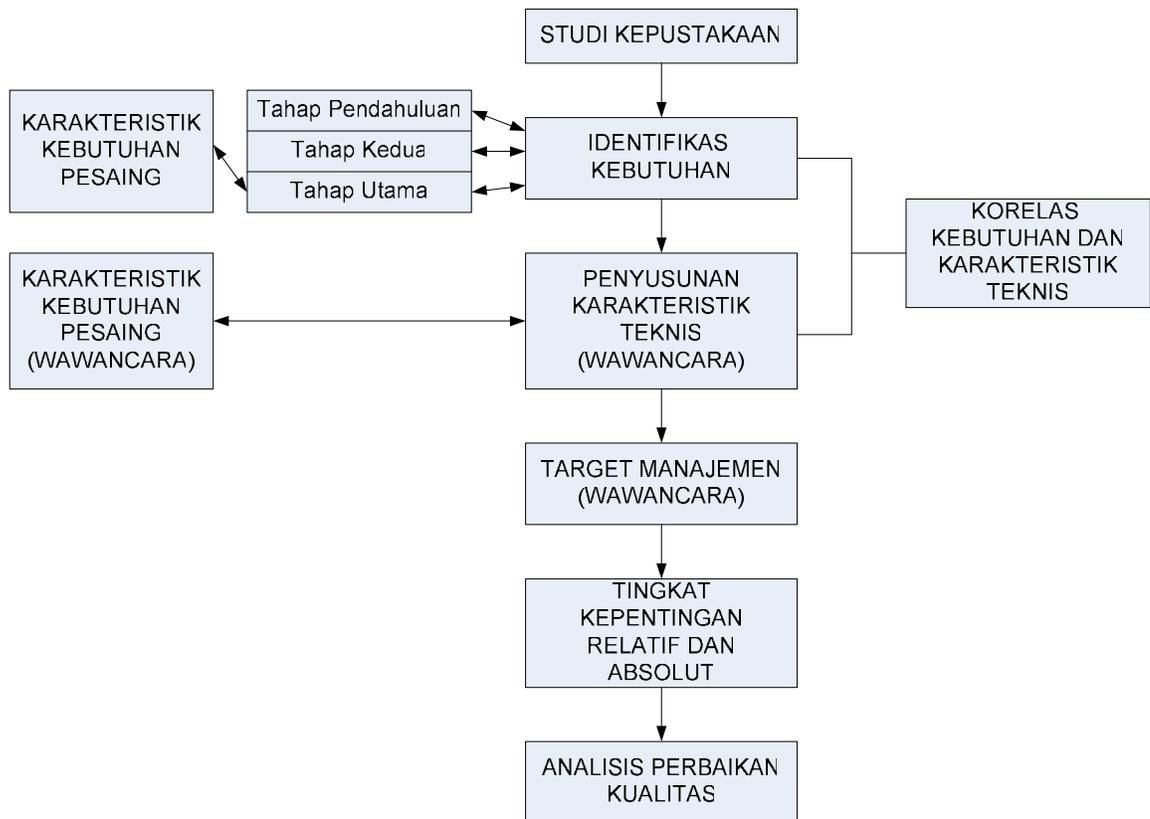
“Suatu bagian dari proses *Quality Function Deployment* yang menggunakan matriks perencanaan untuk menentukan hubungan kebutuhan konsumen dengan produk yang dihasilkan, sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan karakteristik yang diinginkan oleh konsumen”. (Heizer and Render, 1999; 139)

Dari teori-teori mengenai kualitas jasa yang penulis peroleh dari beberapa buku referensi di atas. Penulis melakukan identifikasi kebutuhan mahasiswa dengan 3

tahap penyebaran kuesioner sampai dengan penentuan kepentingan relatif dan kepentingan absolut. Untuk lebih jelasnya penulis menjabarkan kerangka pemikiran dalam bentuk bagan berikut ini:

*Bagan 1.1*

**Kerangka Pemikiran**



Penjelasan bagan 1.1:

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis terlebih dahulu membaca beberapa buku referensi yang membahas mengenai pengendalian kualitas jasa diantaranya *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*". (Lou Cohen;1995), *Operation Management* (Heizer; 2001), dan *Operation Management For Competitive Advantage* (Chase; 2001). Dari beberapa literatur yang disebutkan di atas metode yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Alat yang paling sering digunakan dalam metode QFD adalah *House of Quality* (HOQ).

Adapun urutan pembuatan HOQ adalah sebagai berikut:

- Identifikasi semua kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang dianggap penting ini melalui *survey* dengan menggunakan kuesioner dalam 3 tahap. Hal ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang benar-benar dianggap penting serta untuk mengeliminasi kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang sejenis. Pada tahap pendahuluan, penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 orang mahasiswa dengan 25 pertanyaan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka. Pada tahap kedua penulis menyebarkan 100 orang sampel dengan 26 pertanyaan tertutup. Ke-26 pertanyaan tersebut penulis olah dengan cara mengeliminasi kebutuhan dan keinginan mahasiswa pada tahap pendahuluan yang dianggap kurang penting. Pada tahap utama, penulis menyebarkan kuesioner kepada 630 orang mahasiswa dengan 21 pertanyaan tertutup yang penulis olah dari hasil kuesioner tahap kedua. Semua

pertanyaan tertutup pada ketiga tahap tersebut menggunakan skala *Likert* dengan memberikan bobot 1-5 (Sangat penting - Sangat tidak penting). Kebutuhan dan keinginan mahasiswa ini disebut sebagai karakteristik kebutuhan mahasiswa. Seluruh data tersebut diuraikan dan dicatat pada bagian kiri rumah kualitas.

- Identifikasi tingkat kepentingan mahasiswa untuk setiap karakteristik kebutuhan mahasiswa yang diperoleh.
- Seluruh karakteristik kebutuhan mahasiswa (*Whats*) yang telah dihimpun di tahap utama diterjemahkan ke dalam karakteristik teknik (*Hows*), yang menunjukkan desain universitas untuk memenuhi permintaan mahasiswa terhadap produknya. Karakteristik teknik diketahui dengan melakukan wawancara dengan pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Semua data yang penulis peroleh dari wawancara dilakukan melalui wawancara dengan Pembantu Rektor III Universitas Kristen Maranatha.
- Penentuan korelasi kebutuhan dan karakteristik teknis dapat dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu: hubungan kuat, hubungan sedang, dan hubungan lemah.
- Penulis kemudian melakukan wawancara dengan pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha untuk mengetahui target Universitas Kristen Maranatha terhadap masing-masing karakteristik teknik yang ada.
- Setelah itu pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha menentukan matriks korelasi (*correlation matrix*) antar masing-masing karakteristik teknik yang ada.

- Pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha kemudian membandingkan produk perusahaan dengan produk perusahaan pesaing berdasarkan karakteristik kebutuhan konsumen yang ada (skala *Likert* 1-3).
- Setelah itu karakteristik teknik perusahaan dibandingkan dengan karakteristik teknik perusahaan pesaing (skala *Likert* 1-3). Informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- Dengan menempatkan angka-angka yang berupa angka pada matriks hubungan *Whats* dan *Hows*, maka seluruh penilaian dapat disusun berdasarkan kepentingan relatif dari setiap keinginan konsumen. Pengurutan nilai akan menunjukkan bagian-bagian mana yang paling penting menurut pendapat konsumen dan bagian-bagian mana yang memerlukan perhatian penuh dari perusahaan.

Langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

- Kalikan setiap nilai keinginan konsumen dengan nilai masukkan yang berhubungan dengan nilai :
  - 9 untuk hubungan yang kuat
  - 3 untuk hubungan yang sedang
  - 1 untuk hubungan yang lemah
- Total setiap kolom memberikan nilai absolut.
- Sedangkan nilai relatif merupakan persentase dari nilai absolut.

- Setelah HOQ terbentuk maka penulis dapat melakukan analisis mengenai layanan jasa mana yang dianggap penting oleh mahasiswa dan selama ini kurang diperhatikan oleh pihak Universitas atau tidak unggul jika dibandingkan dengan pesaingnya Universitas Katholik Parahyangan. Penulis akan melakukan analisis sebagai pemecahan masalah untuk perbaikan kualitas layanan di masa yang akan datang.

## **1.6 Metode Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode *survey* yang termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yang merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik kelompok dalam situasi tertentu, berpikir sistematis tentang aspek – aspek dalam situasi tertentu, memberikan ide untuk riset lebih lanjut, dan membantu mengambil keputusan sederhana.

### **1.6.1 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

- Studi Kepustakaan

Penulis memperoleh data dengan cara mempelajari buku-buku literatur yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi sehingga dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam menyelesaikan masalah.

- Observasi

Penulis mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung kejadian-kejadian yang terjadi di dalam perusahaan tersebut.

- Wawancara

Yaitu cara mengumpulkan data dengan melakukan tatap muka dan tanya jawab dengan orang yang dapat memberikan informasi bagi peneliti.

- Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner pendahuluan kepada mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha secara acak.

Penulis melakukan *survey* dalam 3 tahap dengan tujuan mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang benar-benar dianggap penting serta untuk mengeliminasi kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang sejenis. Adapun tahap-tahap metode *survey* yang dilakukan sebagai berikut:

- Pada tahap pendahuluan, penulis menyebarkan kuesioner dalam jumlah yang lebih sedikit, yaitu kepada 30 mahasiswa.
- Tahap kedua, penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 mahasiswa.
- Pada tahap utama, penulis menyebarkan kuesioner kepada sampel yang dapat mewakili populasi.

Untuk menghitung jumlah sampel yang dapat mewakili populasi dapat dilihat dari tabel penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Untuk penelitian ini

menggunakan tingkat kesalahan 1% (Sugiyono, 2005: 81). Dengan asumsi jumlah populasi sebesar 10,000 diperoleh jumlah sampel minimum 622. Dalam penelitian ini penulis mengambil 630 sampel.

Berikut ini adalah proporsi pembagian kuesioner:

**Tabel 1.2**

**Pembagian Jumlah Kuesioner Tiap Fakultas**

<b>Fakultas</b>	<b>Jumlah Kuesioner</b>
Kedokteran	60
Teknik	120
Psikologi	50
Sastra	50
Ekonomi	220
Seni Rupa dan Desain	120
Dual Degree	10
<b>Total kuesioner</b>	<b>630</b>

*Sumber* : Lampiran

**1.6.2 Identifikasi Variabel Penelitian**

**1.6.2.a Variabel Penelitian Tahap Pendahuluan**

Variabel penelitian pada tahap pendahuluan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Pendahuluan**

<b>No.</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Pengukuran</b>	<b>Skala</b>
1.	Universitas hendaknya memiliki laboratorium yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
2.	Universitas hendaknya memiliki perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
3.	Universitas hendaknya memiliki pusat pelayanan kesehatan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
4.	Universitas hendaknya memiliki lingkungan kampus yang nyaman.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

<b>No.</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Pengukuran</b>	<b>Skala</b>
5.	Universitas hendaknya menyediakan mata kuliah yang berorientasi pada penerapan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
6.	Universitas diharapkan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
7.	Pelayanan yang diberikan hendaknya benar sejak awal.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
8.	Bila universitas berjanji akan melaksanakan sesuatu, maka hendaknya janji itu betul akan dipenuhi.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
9.	Informasi / catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi hendaknya tidak salah (transkrip nilai, jadwal ujian dan perkuliahan).	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
10.	Staf universitas hendaknya memberitahukan waktu yang pasti kapan statu pelayanan akan diberikan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
11.	Universitas hendaknya memiliki dosen yang berkualitas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
12.	Universitas hendaknya membuat pengaturan jadwal kuliah yang baik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
13.	Universitas hendaknya menunjukkan perhatian dengan sepenuh hati kepada mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
14.	Universitas hendaknya memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
15.	Staf universitas akan selalu siap melayani mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
16.	Staf universitas hendaknya tidak pernah merasa sibuk dalam melayani kebutuhan mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
17.	Universitas memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individual.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
18.	Universitas hendaknya mampu menegakkan disiplin bagi semua pihak.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
19.	Universitas hendaknya selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
20.	Hubungan yang harmonis hendaknya tercipta antara dosen, staff, dan mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
21.	Kebijakan universitas dibuat dengan demokratis dan memperhatikan semua pihak.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
22.	Universitas hendaknya memiliki peralatan yang modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
23.	Fasilitas fisik universitas hendaknya menarik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
24.	Staf dan karyawan universitas hendaknya berpenampilan rapih.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

<b>No.</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Pengukuran</b>	<b>Skala</b>
25.	Bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan universitas (misal: brosur, katalog) hendaknya tampak menarik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
26.	Universitas hendaknya memiliki prosedur yang dapat menyeleksi mahasiswa yang berkualitas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
27.	Dosen hendaknya melakukan evaluasi hasil belajar dengan objektif.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
28.	Dosen dan karyawan hendaknya selalu bersikap ramah dengan melayani mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
29.	Dosen dan staff hendaknya mudah dihubungi dan diakses.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
30.	Jumlah dosen dan staff administrasi yang memadai.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
31.	Tersedianya sarana pelayanan umum (kantin, tempat fotokopi, parkir) yang bertata baik dan memenuhi kebutuhan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
32.	Jumlah mahasiswa untuk setiap kelas diatur sesuai daya tampung / kenyamanan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
33.	Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan masa depan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
34.	Dosen mempunyai pengalaman yang cukup dalam mengajar.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
35.	Dosen menguasai buku wajib dan pengetahuan yang mutakhir.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
36.	Kemantapan dan konsistensi latihan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
37.	Nilai dan tujuan perkuliahan ditetapkan dengan jelas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

*Sumber* : kuesioner yang sudah diolah

### 1.6.2.b Variabel Penelitian Tahap Kedua

Penulis melakukan survey kepada 100 mahasiswa. Variabel penelitian pada tahap ini adalah sebagai berikut:

*Tabel 1.5*

#### Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Kedua

No.	Variabel Penelitian	Pengukuran	Skala
1.	Ketersediaan fasilitas fisik / infrastruktur (parkir, kantin, tempat fotokopi)	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
2.	Keahlian dosen	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
3.	Jumlah dosen dan staff administrasi yang memadai.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
4.	Universitas hendaknya memiliki lingkungan kampus yang nyaman dan kondusif.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
5.	Peralatan di ruang kuliah yang memadai (OHP, papan tulis, dsb.)	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
6.	Pengaturan ruang kuliah yang baik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
7.	Universitas hendaknya menyediakan mata kuliah yang berorientasi pada penerapan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
8.	Dosen hendaknya melakukan evaluasi hasil belajar dengan objektif.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
9.	Universitas hendaknya mampu menegakkan disiplin bagi semua pihak.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
10.	Universitas hendaknya memiliki laboratorium yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
11.	Universitas hendaknya memiliki perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
12.	Dosen dan staff hendaknya mudah dihubungi dan diakses.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
13.	Staf universitas akan selalu siap melayani mahasiswa	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
14.	Informasi / catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi hendaknya tidak salah (transkrip nilai, jadwal ujian dan perkuliahan).	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
15.	Dosen dan karyawan hendaknya selalu bersikap ramah dengan melayani mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

No.	Variabel Penelitian	Pengukuran	Skala
16.	Dosen menguasai buku wajib dan pengetahuan yang mutakhir.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
17.	Nilai dan tujuan perkuliahan ditetapkan dengan jelas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
18.	Kemantapan dan konsistensi latihan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
19.	Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan masa depan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
20.	Staf dan karyawan universitas hendaknya berpenampilan rapih.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
21.	Universitas hendaknya memiliki pusat pelayanan kesehatan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
22.	Fasilitas fisik universitas hendaknya menarik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
23.	Dosen mempunyai pengalaman yang cukup dalam mengajar.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
24.	Universitas hendaknya memiliki prosedur yang dapat menyeleksi mahasiswa yang berkualitas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
25.	Bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan universitas (misal: brosur, katalog) hendaknya tampak menarik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
26.	Universitas hendaknya menunjukkan perhatian dengan sepenuh hati kepada mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

*Sumber* : kuesioner yang sudah diolah

### 1.6.2.c Variabel Penelitian Tahap Utama

Variabel penelitian dan perbandingan tingkat keunggulan karakteristik kebutuhan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dengan pesaingnya pada tahap utama adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**

**Variabel Penelitian Karakteristik Kebutuhan Mahasiswa Tahap Utama**

<b>No.</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Pengukuran</b>	<b>Skala</b>
1.	Ketersediaan fasilitas fisik / infrastruktur (parkir, kantin, tempat fotokopi)	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
2.	Keahlian dosen	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
3.	Jumlah dosen dan staff administrasi yang memadai.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
4.	Universitas hendaknya memiliki lingkungan kampus yang nyaman dan kondusif.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
5.	Peralatan di ruang kuliah yang memadai (OHP, papan tulis, dsb.)	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
6.	Pengaturan ruang kuliah yang baik.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
7.	Universitas hendaknya menyediakan mata kuliah yang berorientasi pada penerapan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
8.	Dosen hendaknya melakukan evaluasi hasil belajar dengan objektif.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
9.	Universitas hendaknya mampu menegakkan disiplin bagi semua pihak.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
10.	Universitas hendaknya memiliki laboratorium yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
11.	Universitas hendaknya memiliki perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan modern.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
12.	Dosen dan staff hendaknya mudah dihubungi dan diakses.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
13.	Staf universitas akan selalu siap melayani mahasiswa	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
14.	Informasi / catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi hendaknya tidak salah (transkrip nilai, jadwal ujian dan perkuliahan).	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
15.	Dosen dan karyawan hendaknya selalu bersikap ramah dengan melayani mahasiswa.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
16.	Dosen menguasai buku wajib dan pengetahuan yang mutakhir.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
17.	Nilai dan tujuan perkuliahan ditetapkan dengan jelas.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
18.	Kemantapan dan konsistensi latihan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

No.	Variabel Penelitian	Pengukuran	Skala
19.	Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan masa depan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
20.	Staf dan karyawan universitas hendaknya berpenampilan rapih.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal
21.	Universitas hendaknya memiliki pusat pelayanan kesehatan.	Sangat penting – Sangat tidak penting	Ordinal

*Sumber* : kuesioner yang sudah diolah

Variabel penelitian dan perbandingan tingkat keunggulan karakteristik teknis pihak Universitas Kristen Maranatha dengan pesaingnya pada tahap utama adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**

**Hubungan Variabel Penelitian Karakteristik Teknis dan Kebutuhan Tahap  
Utama**

No.	Variabel Penelitian	Pengukuran	Skala
1	Tersedianya fasilitas / infrastruktur	Kuat – Lemah	Ordinal
2	Tingkat kebersihan kampus	Kuat – Lemah	Ordinal
3	Tingkat keamanan	Kuat – Lemah	Ordinal
4	Desain kampus	Kuat – Lemah	Ordinal
5	Tampilan kampus	Kuat – Lemah	Ordinal
6	Ventilasi dan penerangan	Kuat – Lemah	Ordinal
7	Tersedianya OHP, papan tulis, dsb.	Kuat – Lemah	Ordinal
8	Tingkat kebersihan peralatan kampus	Kuat – Lemah	Ordinal
9	Kapasitas laboratorium	Kuat – Lemah	Ordinal
10	Macam laboratorium	Kuat – Lemah	Ordinal
11	Tersedianya koleksi buku yang lengkap dan modern	Kuat – Lemah	Ordinal
12	Tersedianya poliklinik	Kuat – Lemah	Ordinal
13	Konseling	Kuat – Lemah	Ordinal
14	Asuransi	Kuat – Lemah	Ordinal
15	Tingkat kesopanan	Kuat – Lemah	Ordinal
16	Tingkat pendidikan (dosen)	Kuat – Lemah	Ordinal
17	Tingkat pendidikan (staf)	Kuat – Lemah	Ordinal
18	Pelatihan dosen dan staf	Kuat – Lemah	Ordinal
19	Tersedianya dosen dan staf yang memadai	Kuat – Lemah	Ordinal
20	Kapasitas ruang kuliah	Kuat – Lemah	Ordinal
21	Distribusi kelas yang baik	Kuat – Lemah	Ordinal
22	Tingkat transparansi penilaian	Kuat – Lemah	Ordinal

No.	Variabel Penelitian	Pengukuran	Skala
23	Tersedianya SAT	Kuat – Lemah	Ordinal
24	Tersedianya peraturan yang jelas	Kuat – Lemah	Ordinal
25	Tersedianya ruang dosen dan staf	Kuat – Lemah	Ordinal
26	Adanya denah / petunjuk kampus	Kuat – Lemah	Ordinal
27	Tingkat kesabaran	Kuat – Lemah	Ordinal
28	Tingkat keramahan	Kuat – Lemah	Ordinal
29	Kecepatan pelayanan	Kuat – Lemah	Ordinal
30	Tingkat ketelitian	Kuat – Lemah	Ordinal
31	Seragam kerja	Kuat – Lemah	Ordinal
32	Tingkat kebersihan karyawan	Kuat – Lemah	Ordinal
33	Kesesuaian mata kuliah dengan tuntutan dunia usaha	Kuat – Lemah	Ordinal
34	Tersedianya silabus	Kuat – Lemah	Ordinal

*Sumber* : wawancara dengan pihak Rektorat Universitas Kristen Maranatha

### 1.6.3 Validitas dan Reliabilitas

Setelah semua data terkumpul, penulis kemudian mengolah hasil kuesioner tersebut. Pengolahan hasil kuesioner memerlukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kesahihan instrumen dan mengetahui ketepatan alat pengumpul data yang digunakan.

Untuk menguji validitas dilakukan dengan analisis faktor dengan bantuan aplikasi SPSS versi 14 for Windows. Nilai rules of thumbs yang digunakan untuk CPA harus  $> 0,4$ .

Untuk menguji reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS 14 for Windows, nilai Cronbach Alpha harus  $\geq 0,6$ .

## **1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Maranatha, yang berlokasi di Jl. Prof, drg. Suria Sumantri, MPH No. 65, Bandung. Adapun lamanya penelitian yang dilakukan adalah selama 12 (dua belas) bulan, yaitu dari bulan Oktober 2006 sampai September 2007.

## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Merupakan pengantar dalam penelitian ini yang menyuguhkan tentang pentingnya kualitas jasa dalam meningkatkan daya saing Universitas Kristen Maranatha terhadap pesaingnya, dalam hal ini Universitas Katholik Parahyangan.

### **Bab II Landasan Teori**

Berisi tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang diteliti penulis dan digunakan untuk memecahkan dan menganalisis masalah.

### **Bab III Obyek Penelitian**

Bab ini berisi tentang gambaran umum Universitas Kristen Maranatha yang meliputi sejarah singkat Universitas Kristen Maranatha, struktur organisasi,

dan uraian tugas serta data lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

#### Bab IV Pembahasan

Mengemukakan data yang diperoleh, pengolahan data dan analisis pemecahan masalah.

#### Bab V Kesimpulan dan Saran

Merupakan kesimpulan dari semua rangkaian yang telah dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dan juga saran yang dapat penulis berikan kepada pihak Universitas Kristen Maranatha yang diharapkan dapat membentuk pemecahan masalah dalam perusahaan.