

ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan pendidikan tinggi menjadi suatu pendorong bagi institusi-institusi pendidikan tinggi untuk semakin meningkatkan kualitasnya. Persaingan yang terjadi antar perguruan tinggi tidak hanya dari segi fasilitas gedung, laboratorium dan perpustakaan tetapi juga harus diimbangi dengan kualitas para pengajarnya. Oleh karena itulah, suatu institusi pendidikan harus senantiasa meningkatkan kualitasnya baik fasilitas fisik maupun para pengajarnya.

Dalam industri jasa yang terpenting adalah kualitas jasa layanan. Hal ini dapat dilihat dalam 5 dimensi kualitas jasa yaitu: *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*. Apabila unsur kualitas jasa diatas sudah dapat dipenuhi maka loyalitas pelanggan akan dapat tercipta. Loyalitas pelanggan terlihat ketika pelanggan melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antarlini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap pesaing. Karena itu dapat ditarik hipotesis kualitas jasa layanan perguruan tinggi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa/i di UK. Maranatha Bandung. Dari hasil analisis data kuesioner yang disebarakan pada 32 responden, dengan menggunakan uji korelasi Spearman menunjukkan adanya korelasi sebesar 0,801 atau 80,1 %, dengan statistik uji t hit $4,459 > t \text{ tab } 0,283$ sehingga H_0 ditolak maka ada pengaruh kualitas jasa layanan pengajar terhadap loyalitas mahasiswa/i.

Dengan adanya korelasi tersebut maka UK. Maranatha Bandung harus lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan terus menerus melakukan perubahan yang inovatif dan kreatif, perbaikan dan perubahan sistem agar loyalitas mahasiswa/i tetap terjaga.

Kata kunci : universitas, kualitas jasa, loyalitas.

ABSTRACT

Along with the increasing of the need toward higher education become an urge for higher education institutions to gain their quality. The competition that happen between institutions not only from the building facility, laboratory and library but also have to be balanced with the lecturer's quality. Because of that an education institution must always gaining their quality, in facility and lecturer's ability. In order to gain the lecturer's quality, we have to know what factors that influence the lecturer's behavioral loyalty.

In all important service industries is the quality of service. This matter can be seen in 5 dimension of service quality that is: Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance. If element quality of service above have earned to be fulfilled by hence customer loyalty will be able to be created. Customer loyalty seen when customer do re-buying regularly, buying other product or service, reference to others, and show impenetrability to competitor. Therefore, the hypothesis can be drawn quality higher education services affect the loyalty of students in the UK. Maranatha Bandung. Visible from result of propagated by quisioner data analysis at 32 responder, by using Spearman correlation test. Result of research show the existence of correlation equal to 0,801 or 80,1 %, with statistic test $t_{hit} 4,459 > t_{tab} 0,283$ so that H_0 refused by hence there's influence of service quality of university student loyalty.

With this correlation existence, the company have to be more improve given service quality, continuously make a change which inovation and creative, doing modification, repair and change the system in order to customer loyalty remain to be awaked.

Keyword : university, service quality, customer loyalty.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, dan HIPOTESIS	
2.1. Kerangka Pemikiran, Hipotesis.....	9
2.1.1. Kerangka Pemikiran.....	9
2.1.2. Hipotesis penelitian.....	11
2.2. Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Kualitas Jasa.....	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.2.3. Klasifikasi Kualitas Jasa.....	18
2.3. Loyalitas.....	18
2.4. Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Loyalitas Mahasiswa/i.....	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	25
3.1.1. Sejarah Singkat Institusi.....	26

3.1.2. Struktur Organisasi.....	27
3.2. Metode Penelitian.....	29
3.2.1. Desain Penelitian.....	29
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2.3. Metode Penarikan Sampel.....	36
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.2.5. Metode Analisis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	42
4.1.1. Profil Responden.....	42
4.2. Pembahasan.....	44
4.2.1. Pelaksanaan Kualitas Jasa Perguruan Tinggi.....	44
4.2.2. Tingkat Loyalitas Mahasiswa/i.....	54
4.2.2.1. Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas untuk Kualitas Jasa Perguruan Tinggi dan Loyalitas Mahasiswa/i menggunakan SPSS 12.....	59
4.2.3. Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi dengan Loyalitas Mahasiswa/i.....	62
4.3. Implikasi Manajerial.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

2.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	12
3.1.	Struktur Organisasi.....	28

Daftar Tabel

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah total dosen dan calon dosen UK. Maranatha semester genap 2007/2008	3
Tabel 1.2	Jumlah total dosen studi lanjut di UK. Maranatha.....	4
Tabel 1.3	Hasil evaluasi PBM 3 (tiga) semester.....	5
Tabel 3.1	Operasional variabel.....	31
Tabel 4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel 4.2	Data responden berdasarkan tingkat usia.....	42
Tabel 4.3	Data responden berdasarkan jurusan.....	43
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai UK. Maranatha memiliki ruang perkuliahan yang nyaman.....	44
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap peralatan perkuliahan yang lengkap dan canggih.....	44
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai buku-buku perpustakaan yang lengkap dan disertai dengan fasilitas Wi-fi.....	45
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai kantin (foodcourt) yang bersih dan harga yang terjangkau.....	46
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai kapasitas tempat parkir yang luas dan nyaman	46
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai adanya lapangan basket untuk mengisi waktu luang juga perlombaan atau ekstrakurikuler.....	47
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai rasa simpatik pengajar terhadap	48

	mahasiswa/i, petugas TU, satpam, cleaning service, dan lain - lain.....	
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai perhatian terhadap mahasiswa/i, petugas TU, satpam, cleaning service, dan lain-lain.....	48
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai kepastian pengajar dalam menjanjikan sesuatu.....	49
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai keahlian pengajar dalam menguasai bahan perkuliahan.....	50
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai penyampaian ilmu secara kreatif.....	50
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai pengajar yang harus tanggap dalam merespon kebutuhan mahasiswa/i.....	51
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai kemudahan mahasiswa/i dalam menyampaikan keluhan dan saran.....	52
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai pengetahuan pengajar dalam semua bidang.....	52
Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai kualitas mengajar yang memuaskan.....	53
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai keputusan untuk melanjutkan kuliah kembali di UK. Maranatha.....	54
Tabel 4.20	Tanggapan responden untuk tetap memakai jasa UK. Maranatha walaupun harga lebih mahal.....	54
Tabel 4.21	Tanggapan responden mengenai menggunakan fasilitas jasa lain.....	55
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai mengatakan kualitas baik UK. Maranatha pada orang lain.....	56
Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai pernyataan anda senang jika	56

	ada orang lain memakai jasa UK. Maranatha.....	
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai pernyataan anda akan menyakinkan orang lain untuk kuliah di UK. Marantha.....	57
Tabel 4.25	Tanggapan responden terhadap pernyataan anda menolak jika ada yang mengatakan universitas lain lebih baik.....	58
Tabel 4.26	Tanggapan responden mengenai pernyataan anda tetap menganggap UK. Marantha adalah yang terbaik.....	58
Tabel 4.27	Tanggapan responden mengenai pernyataan anda tidak akan mencoba kuliah di universitas lain.....	59
Tabel 4.28	Validitas untuk kualitas jasa.....	60
Tabel 4.29	Validitas untuk loyalitas pelanggan.....	60
Tabel 4.30	Reliability statistik untuk kualitas jasa perguruan tinggi UK. Maranatha.....	61
Tabel 4.31	Reliability statistik untuk loyalitas mahasiswa/i.....	61
Tabel 4.32	Normalitas untuk kualitas jasa perguruan tinggi dan loyalitas mahasiswa/i.....	61
Tabel 4.33	Correlations.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Kualitas Jasa Perguruan Tinggi
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner Loyalitas Mahasiswa/i
- Lampiran 3 Daftar Tabulasi Kuesioner Kualitas Jasa Dan Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 4 Validitas Kualitas Jasa Perguruan Tinggi
- Lampiran 5 Validitas Loyalitas Mahasiswa/i
- Lampiran 6 Reliability Kualitas Jasa Perguruan Tinggi
- Lampiran 7 Reliability Loyalitas Mahasiswa/i
- Lampiran 8 Normalitas Variabel Kualitas Jasa Perguruan Tinggi dan Loyalitas Mahasiswa/i
- Lampiran 9 Tabel Skor Kualitas Jasa Perguruan Tinggi dan Loyalitas Mahasiswa/i
- Lampiran 10 Tabel Q Spearman
- Lampiran 11 Foto – foto UK. Maranatha