

ABSTRACT

The increasing number of universities, both public and private university, especially in Bandung, bring on competition becomes more intense, especially in providing service to students. Quality of service received by students is a psychological feeling after the student receives services. The main purpose of this study is to investigate and analyze the extent of conformity between the level of Importance and Performance Analysis. X is the level of performance, while Y is the level of importance. The sampling method used is Simple random sampling is sample collection method that provide the same opportunities to population to be a sample. Sample in this study were 355 respondents. The main priority factors and should be implemented in accordance with the expectations of the students are administrative staff provide faster service and comfortable, administrative staff understand and concern to students interest, and administrative staff responsive to the students interest.

Key words: Importance, Performance, Administrative staff.

ABSTRAK

Semakin bertambahnya universitas-universitas baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di Bandung, menyebabkan persaingan semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kualitas jasa pelayanan lembaga pendidikan yang diterima mahasiswa merupakan perasaan psikologis mahasiswa setelah mahasiswa tersebut menerima jasa pelayanan. Jika jasa pelayanan dirasa berkualitas, maka akan memunculkan rasa puas. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut mahasiswa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Tujuan lainnya adalah sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa, agar para mahasiswa merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan *Importance and Performance Analysis* atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan*. X merupakan tingkat kinerja tata usaha yang dapat memberikan kepuasan para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Sampel pada penelitian ini sebanyak 355 responden. Faktor-Faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa adalah staf TU FE UKM memahami dan memperhatikan kepentingan mahasiswa, serta staf TU FE UKM tanggap terhadap kepentingan mahasiswa.

Kata Kunci: Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, Tata Usaha.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Surat Pernyataan Skripsi Tidak Menggunakan Perusahaan.....	iv
Kata Pengantar	v
<i>Abstract</i>	viii
Abstrak	ix
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Tabel	xix
Daftar Lampiran	xxii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, PENELITIAN- PENELITIAN TERDAHULU, RERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7 Jasa	16
2.1.5 Karakteristik Jasa	17
2.1.5 Kualitas Jasa.....	18
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa	19
2.2 Rerangka Teoritis	22
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Rerangka Pemikiran.....	29

BAB III METODE PENELITIAN..... 30

3.1 Desain Riset	30
3.2 Populasi dan Sampel	33

3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Uji Validitas	35
3.5 Uji Reliabilitas	36
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.11 Analisis Data	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian Secara Deskriptif	43
4.2 Karakteristik Responden	43
4.2.1 Jenis Kelamin	44
4.2.2 Usia	44
4.2.3 Jurusan.....	45
4.3 Hasil Tanggapan Responden Per Variabel Untuk Harapan (Tingkat Kepentingan).....	46
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK1).....	46
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK2).....	47

4.3.3	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK3).....	48
4.3.4	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK4).....	49
4.3.5	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK5).....	50
4.3.6	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK6).....	51
4.3.7	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK7).....	52
4.3.8	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK8).....	53
4.3.9	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK9).....	54
4.3.10	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK10).....	55
4.3.11	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK11).....	56
4.3.12	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK12).....	57
4.3.13	Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK13).....	58

4.3.14 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK14).....	59
4.3.15 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK15).....	60
4.3.16 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK16).....	61
4.3.17 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK17).....	62
4.3.18 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK18).....	63
4.3.19 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK19).....	64
4.3.20 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK20).....	65
4.3.21 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK21).....	66
4.3.22 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK22).....	67
4.4 Hasil Tanggapan Responden Per Variabel Untuk Kepuasan (Tingkat Kinerja).....	68
4.4.1 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM1).....	68

4.4.2	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM2).....	69
4.4.3	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM3).....	70
4.4.4	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM4).....	71
4.4.5	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM5).....	72
4.4.6	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM6).....	73
4.4.7	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM7).....	74
4.4.8	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM8).....	75
4.4.9	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM9).....	76
4.4.10	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM10).....	77
4.4.11	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM11).....	78
4.4.12	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM12).....	79

4.4.13 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM13).....	80
4.4.14 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM14).....	81
4.4.15 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM15).....	82
4.4.16 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM16).....	83
4.4.17 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM17).....	84
4.4.18 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM18).....	85
4.4.19 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM19).....	86
4.4.20 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM20).....	87
4.4.21 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM21).....	88
4.4.22 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM22).....	89
4.5 Analisis Kesesuaian Pelayanan.....	90
4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan/ Harapan.....	95

4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan/ Harapan.....	96
4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja/ Kepuasan.....	97
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja/Kepuasan.....	98
4.10 Hasil Uji Importance Performance Analysis.....	99
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	109
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3 Diagram Kartesius Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan	15
Gambar 4 Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Dimensi dan Definisi Sepuluh Kualitas Jasa.....19
Tabel II	Penelitian Terdahulu.....25
Tabel III	Definisi Operational Variabel38
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....44
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia44
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan45
Tabel VII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 146
Tabel VIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 247
Tabel IX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 348
Tabel X	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 449
Tabel XI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 550
Tabel XII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 651
Tabel XIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 752
Tabel XIV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 853
Tabel XV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 954
Tabel XVI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1055
Tabel XVII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1156
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1257
Tabel XIX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1358
Tabel XX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1459

Tabel XXI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 15	60
Tabel XXII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 16	61
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 17	62
Tabel XXIV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 18	63
Tabel XXV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 19	64
Tabel XXVI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 20	65
Tabel XXVII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 21	66
Tabel XXVIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 22	67
Tabel XXIX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 1	68
Tabel XXX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 2	69
Tabel XXXI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 3	70
Tabel XXXII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 4	71
Tabel XXXIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 5	72
Tabel XXXIV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 6	73
Tabel XXXV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 7	74
Tabel XXXVI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 8	75
Tabel XXXVII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 9	76
Tabel XXXVIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 10	77
Tabel XXXIX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 11	78
Tabel XXXX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 12	79
Tabel XXXXI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 13	80
Tabel XXXXII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 14	81

Tabel XXXXIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 15	82
Tabel XXXXIV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 16	83
Tabel XXXXV	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 17	84
Tabel XXXXVI	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 18	85
Tabel XXXXVII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 19	86
Tabel XXXXVIII	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 20	87
Tabel XXXXIX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 21	88
Tabel XXXXX	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 22	89
Tabel XXXXXI	Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terhadap Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha	90
Tabel XXXXXII	Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan	95
Tabel XXXXXIII	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan.....	96
Tabel XXXXXIV	Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan	97
Tabel XXXXXV	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan.....	98
Tabel XXXXXVI	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Lampiran *Output* SPSS
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji *Importance Performance Analysis*