

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha adalah sebuah institusi yang bergerak dalam dunia pendidikan. Semakin banyaknya universitas-universitas baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di Bandung menyebabkan persaingan mereka semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dengan banyaknya mahasiswa, Universitas Kristen Maranatha ingin memberikan kepuasan kepada setiap mahasiswanya berupa fasilitas, tenaga pengajar, tenaga administrasi dan Ikatan Alumni yang dapat menunjang minat mahasiswa dalam memilih Universitas Kristen Maranatha. Fasilitas yang menaungi kebutuhan mahasiswa dilayani oleh Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha. Tujuan lainnya adalah sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar para pelanggan 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 Kinerja Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni yang dapat memberikan kepuasan kepada 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 410 responden. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa adalah Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni UKM memberikan layanan yang cepat dan nyaman, Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni UKM mau membantu masalah yang dihadapi mahasiswa, serta Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni UKM memberikan tempat yang nyaman, aman dan representatif.

Kata-kata kunci: tingkat kepentingan, tingkat kinerja, direktorat kemahasiswaan, kerjasama, dan alumni

ABSTRACT

Maranatha Christian University is a instistusi engaged in education. Increasing number of universities, both public and private in Indonesia, especially in Bandung causing them increasingly fierce competition, especially in providing services to students. With so many students, Maranatha Christian University wants to provide satisfaction to each student in the form of facilities, teaching staff, administrative staff and Alumni Association to support the student's interest in selecting Maranatha Christian University. Facility that houses the needs of students served by the Directorate of Student Affairs, Cooperation, and the Main Alumni. Purpose this study is to examine and analyze how the conformity between the importance of the elements of service according to the customer with the work done by the Directorate of Student Affairs, Cooperation, and the Christian University Alumni Other Maranatha. Purpose is as a guide to direct the entire organization (all units in it) towards fulfilling the needs of customers, so that customers are satisfied, so that it becomes a source of sustainable competitive advantage. This study uses the Importance and Performance Analysis or Analysis of Importance and Performance / Customer Satisfaction. X is a Performance Directorate of Student Affairs, Cooperation, and alumni to give satisfaction to the students, while the Y is the level of interest. Sample selection method used was simple random sampling that the sample collection techniques that give equal opportunity to the population to be sampled. Samples in this study as many as 410 respondents. The conclusion in this study indicate that factors are a top priority and should be implemented in accordance with the expectations of students is the staff of the Directorate of Student Affairs, Cooperation and Alumni provide prompt service and comfortable, Staff Directorate of Student Affairs, Cooperation, and alumni want to help the problems faced by students , as well as the staff of the Directorate of Student Affairs, Cooperation, and Alumni provide a comfortable, secure and representative.

Keywords: importance, performance level, directorate of student affairs, cooperation and alumni

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Laporan Tugas Akhir	iii
Pernyataan Tugas Akhir Tidak Menggunakan Perusahaan	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
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 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran	7

2.1.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 Jasa.....	16
2.1.8 Karakteristik Jasa	16
2.1.9 Kualitas Jasa.....	17
2.1.10 Dimensi Kualitas Jasa	19
2.2 Rerangka Teoritis	21
2.3 Penelitian – penelitian Terdahulu	23
2.4 Rerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Riset	27
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Uji Validitas	33
3.5 Uji Reliabilitas	33
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.7 Analisis Data	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
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 Fakultas	45
4.3 Hasil Tanggapan Responden Per Variabel Untuk Harapan (Tingkat Kepentingan)	46
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 1)	46
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 2)	47
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 3)	48
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 4)	49
4.3.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 5)	50
4.3.6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 6)	52
4.3.7 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 7)	53

4.3.8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 8)	54
4.3.9 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 9)	55
4.3.10 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 10)	56
4.3.11 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 11)	57
4.3.12 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 12)	58
4.3.13 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 13)	59
4.3.14 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 14)	60
4.3.15 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 15)	61
4.3.16 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 16)	62
4.3.17 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 17)	63
4.3.18 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 18)	64

4.3.19 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 19)	65
4.3.20 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 20)	66
4.3.21 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 21)	67
4.3.22 Hasil Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan (TK 22)	68
4.4 Hasil Tanggapan Responden Per Variabel Untuk Kepuasan/Kinerja	69
4.4.1 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 1)	69
4.4.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 2)	70
4.4.3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 3)	71
4.4.4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 4)	72
4.4.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 5)	74
4.4.6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 6)	75

4.4.7 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 7)	76
4.4.8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 8)	77
4.4.9 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 9)	78
4.4.10 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 10)	79
4.4.11 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 11)	80
4.4.12 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 12)	81
4.4.13 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 13)	82
4.4.14 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 14)	83
4.4.15 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 15)	84
4.4.16 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 16)	85
4.4.17 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 17)	86

4.4.18 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 18)	87
4.4.19 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 19)	88
4.4.20 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 20)	89
4.4.21 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 21)	90
4.4.22 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa (KM 22)	92
4.5 Analisis Kesesuaian Pelayanan	93
4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan/Harapan	98
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan	99
4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja/Kepuasan	100
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja/Kepuasan	101
4.10 Hasil Uji Importance Performance Analysis	102
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha	104



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Dimensi dan Definisi Sepuluh Kualitas Jasa.....	19
Tabel 2.2	Penelitian-penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 1...	47
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 2...	48
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 3...	49
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 4...	50
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 5...	51
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 6...	52
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 7...	53
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 8...	54
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 9...	55
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 10.	56
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 11.	57
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 12.	58
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 13.	59
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 14.	60
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 15.	61

Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 16.	62
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 17.	63
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 18.	64
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 19.	65
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 20.	66
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 21.	67
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan 22.	68
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 1	
	70
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 2	
	71
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 3	
	72
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 4	
	73
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 5	
	74
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 6	
	75
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 7	
	76
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 8	
	77

Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 9	78
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 10	79
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 11	80
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 12	81
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 13	82
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 14	83
Tabel 4.40	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 15	84
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 16	85
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 17	86
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 18	87
Tabel 4.44	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 19	88

Tabel 4.45	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 20	89
Tabel 4.46	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 21	91
Tabel 4.47	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa 22	92
Tabel 4.48	Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terhadap Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha	93
Tabel 4.49	Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan...	98
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan	99
Tabel 4.51	Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Kinerja/Kepuasan	100
Tabel 4.52	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kinerja/Kepuasan	101
Tabel 4.53	Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kepuasan/Pelaksanaan) Responden Staf Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha	102

DAFTAR LAMPIRAN

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

