

ABSTRAK

Pada saat ini banyak sekali Perguruan Tinggi yang berdiri di Indonesia. Hal ini menyebabkan Perguruan Tinggi perlu memperhatikan hal-hal yang dapat memberikan kepuasan pada konsumennya, sehingga tidak terdapat keluhan terhadap jasa yang diberikan dan menarik minat pembeli baru. Salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Bandung adalah Universitas Kristen Maranatha (UKM). Salah satu jurusan yang ada di UKM ini adalah Jurusan Teknik Industri, di mana masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan dari konsumennya.

Dengan adanya permasalahan ini maka penulis bertujuan mengetahui variabel-variabel apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan dari konsumennya terhadap pelayanan jasa dari Teknik Industri UKM, sehingga dengan diketahui variabel-variabel ini, maka dapat diajukan usulan dalam memperbaiki pelayanan jasa dan peningkatan kinerja pelayanan di Teknik Industri UKM.

Pada penelitian ini melibatkan Wisudawan/Wisudawati Teknik Industri (alumni) di bulan September 2004 sebagai responden, dengan menggunakan kuesioner yang mengacu pada model penelitian Marketing Mix, yaitu 7 P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*). Dari hasil kuesioner ini kemudian diolah dengan menggunakan *software* SPSS 12 untuk dilakukan uji validitas eksternal dan reliabilitas. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*

Dari hasil pengolahan *Importance-Performance Analysis* maka didapat 12 variabel yang harus diperhatikan oleh Teknik Industri dalam meningkatkan kepuasan alumni. Variabel-variabel tersebut adalah :

1. Kelengkapan buku-buku Teknik Industri di Perpustakaan Teknik.
2. Penyediaan fasilitas internet.
3. Biaya yang dikeluarkan untuk setiap jenis praktikum.
4. Biaya sidang dan wisuda.
5. Letak ruang kuliah Teknik Industri yang tenang dari kebisingan suara.
6. Keterbukaan dosen-dosen dalam menerima saran dan kritik.
7. Kemudahan menemui dosen dalam urusan TA/KP.
8. Keramahan karyawan TU/Administrasi dalam memberikan pelayanan.
9. Kenyamanan fasilitas kursi pada ruangan utama perpustakaan Teknik UKM.
10. Penerangan pada ruang perpustakaan secara umum.
11. Proses pembayaran berbagai macam biaya kuliah.
12. Proses dalam sistem informasi penilaian yang cepat dan akurat.

Setelah diketahui variabel-variabel tersebut, maka diajukan usulan peningkatan kinerja Teknik Industri UKM untuk mengurangi keluhan-keluhan dari konsumennya yang disebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa yang diterima.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1 – 4
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Pegertian Jasa	2 – 1
2.2 Klasifikasi Jasa	2 – 2
2.3 Karakteristik Jasa	2 – 7
2.4 Kepuasan Pelanggan	2 – 9
2.5 Pengertian Persepsi	2 – 12
2.6 Tingkat Kepentingan Pelanggan	2 – 16
2.7 Harapan Pelanggan	2 – 18
2.8 Pengertian Kinerja	2 – 19
2.9 Pengertian Pemasaran	2 – 19
2.10 Bauran Pemasaran Jasa	2 – 20
2.10.1 <i>Product</i> (Produk)	2 – 21
2.10.2 <i>Price</i> (Harga)	2 – 21
2.10.3 <i>Place</i> (Tempat)	2 – 22
2.10.4 <i>Promotion</i> (Promosi)	2 – 23
2.10.5 <i>People</i>	2 – 23
2.10.6 <i>Physical Evidence</i>	2 – 24

2.10.7 <i>Process</i> (Proses)	2 – 24
2.11 Jasa Pendidikan	2 – 24
2.12 Variabel Penelitian	2 – 29
2.13 Populasi dan Sampel	2 – 30
2.13.1 Populasi	2 – 30
2.13.2 Sampel	2 – 31
2.13.3 Teknik Sampling	2 – 31
2.14 Macam-Macam Skala Pengukuran	2 – 33
2.15 Pengujian Validitas Instrumen	2 – 38
2.16 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 – 39
2.17 <i>Importance-Performace Analysis</i>	2 – 41
2.17.1 Pembuatan Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i>	2 – 43
2.17.2 Interpretasi Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i>	2 – 44

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	3 – 3
3.1.1 Wawancara	3 – 3
3.2 Identifikasi Masalah	3 – 3
3.3 Pembatasan Masalah	3 – 4
3.4 Perumusan Masalah	3 – 4
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian	3 – 4
3.6 Studi Literatur	3 – 5
3.7 Identifikasi Variabel Penelitian	3 – 5
3.8 Penyusunan Kuesioner	3 – 8
3.9 Validitas Konstruk Kuesioner	3 – 9
3.10 Penyebaran Kuesioner	3 – 9
3.11 Uji Validitas Data	3 – 10
3.12 Uji Validitas dan Reliabilitas Item-Item Pertanyaan dalam Kuesioner	3 – 10
3.13 Pengolahan Data dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	3 – 11
3.14 Analisis Pengolahan Data	3 – 11
3.15 Kesimpulan dan Saran	3 – 12

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Kristen Maranatha (UKM)	4 – 1
4.1.2 Sejarah Singkat Jurusan Teknik Industri UKM	4 – 2
4.1.3 Struktur Organisasi	4 – 3
4.1.3.1 Uraian Jabatan pada Teknik Industri UKM	4 – 3
4.2 Pengumpulan Data	4 – 7
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	4 – 7
4.2.2 Penentuan Sampel	4 – 8
4.2.3 Penyebaran Kuesioner	4 – 8
4.2.4 Uji Validitas Data	4 – 9
4.3 Data Umum Responden	4 – 9

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian	5 – 1
5.1.1 Uji Validitas	5 – 1
5.1.2 Uji Reliabilitas	5 – 4
5.2. Perhitungan <i>Importance-Performance</i>	5 – 6
5.2.1 Peta Posisi <i>Importance-Performance</i>	5 – 12
5.3 Analisis Peta Posisi <i>Importance-Performance</i>	5 – 15
5.4 Usulan Untuk setiap Atribut berdasarkan Posisinya pada Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i>	5 – 24

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 1
6.2.1 Saran Untuk Jurusan Teknik Industri UKM	6 – 2
6.2.2 Saran Untuk Universitas	6 – 4
6.2.3 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut	6 – 5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian	3 - 6
3.1	Variabel Penelitian (lanjutan)	3 - 7
3.1	Variabel Penelitian (lanjutan)	3 - 8
4.1	Variabel Penelitian pada Kuesioner	4 - 8
4.2	Data Umum Responden	4 - 9
4.2	Data Umum Responden (lanjutan)	4 - 10
5.1	Hasil Hitung Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan	5 - 2
5.1	Hasil Hitung Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	5 - 3
5.2	Hasil Hitung Validitas Instrumen Penilaian Kinerja	5 - 3
5.2	Hasil Hitung Validitas Instrumen Penilaian Kinerja (Lanjutan)	5 - 4
5.3	Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan	5 - 5
5.4	Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen Penilaian Kinerja	5 - 5
5.5	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kepentingan	5 - 6
5.5	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kepentingan (Lanjutan)	5 - 7
5.5	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kepentingan (Lanjutan)	5 - 8
5.6	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kinerja	5 - 8
5.6	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kinerja (Lanjutan)	5 - 9
5.6	Nilai Rata-Rata Skor Penilaian Kinerja (Lanjutan)	5 - 10
5.7	Perhitungan Tingkat Kesesuaian/Tki (%)	5 - 11
5.7	Perhitungan Tingkat Kesesuaian/Tki (%)	5 - 12
5.8	Ranking Pernyataan/Atribut yang terletak di Kuadran A (Konsentrasi)	5 - 17
5.9	Ranking Pernyataan/Atribut yang terletak di Kuadran B (Pertahankan)	5 - 18
5.10	Ranking Pernyataan/Atribut yang terletak di Kuadran C (Prioritas Rendah)	5 - 22
5.11	Ranking Pernyataan/Atribut yang terletak di Kuadran D (Berlebihan)	5 - 23