

ABSTRAK

Dengan visi “Jurusan TI-UKM menjadi *center of excellence* dalam keilmuan dan pendidikan di bidang Teknik Industri dengan memegang teguh profesionalisme dan nilai-nilai Kristiani”, ternyata masih dijumpai ketidakpuasan mahasiswa. Adapun penyebab ketidakpuasan tersebut adalah : (1) Terjadi pergeseran harapan mahasiswa yang tidak terpantau, (2) Sikap dosen-dosen yang kurang peka terhadap mahasiswa, (3) Ketidaksiap-pakaian alat-alat penunjang PBM, (4) Ketidak-cepatan staff TU dalam memberikan pelayanan, (5) Kurangnya fasilitas internet di lingkungan kampus dan (6) Network dengan dunia luar belum terbentuk sepenuhnya. Dalam penelitian tugas akhir ini dilakukan penelitian terhadap persepsi dan ekspektasi mahasiswa TI-UKM terhadap kualitas pelayanan, posisi kinerja TI-UKM untuk setiap dimensi layanan, dan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan TI-UKM untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Setelah melakukan wawancara dan mempelajari studi literatur maka metode yang diambil untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Student Satisfaction Inventory* yang terdiri dari 11 dimensi. Metode ini dicetuskan oleh *USA Group Noel-Levitz* dan telah diterapkan oleh ribuan perguruan tinggi di Amerika dan Eropa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu *Proportionate Quota-Accidental Sampling* yaitu jumlah sampel dengan proporsi yang sama untuk tiap strata. Sedangkan untuk pengambilan sampel dilakukan secara aksidental sampai jumlah kuota terpenuhi. Jumlah sampel yang diambil dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 86 buah. Untuk mengetahui kinerja TI-UKM dilakukan perhitungan tingkat kepentingan dan persepsi mahasiswa.

Dalam pengumpulan data tahap awal, penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 30 sampel sebagai tahap awal uji coba kuesioner. Setelah dilakukan uji coba kuesioner, tahap selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner penelitian dan dinyatakan valid.

Dari analisis yang dilakukan dapat dilihat bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap TI-UKM, kinerja yang dirasakan mahasiswa rata-rata berada pada tahap lumayan sampai dengan baik, terdapat 5 dimensi yang berada di atas rata-rata yaitu *Campus Support Service, Recruitment and Financial Aid, Service Excellence, Instructional Effectiveness* dan *Concern for the Individual*. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TI-UKM, berdasarkan kuadran *importance-performance* tingkat kepentingan yang berada pada kuadran 1 menjadi perhatian untuk prioritas perbaikan.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 22 atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Berdasarkan kuadran *Importance-Performance* terdapat 21 atribut yang perlu mendapatkan prioritas penanganan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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 Penelitian.....	1 – 4
1.6. Manfaat Penelitian.....	1 – 4
1.7. Sistematika Penelitian.....	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	2 – 1
2.1.1. Karakteristik Jasa.....	2 – 2
2.1.2. Klasifikasi Jasa.....	2 – 4
2.2. Kualitas Jasa.....	2 – 5
2.2.1. Ekspektasi Pelanggan.....	2 – 6
2.2.2. Persepsi Pelanggan.....	2 – 8
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	2 – 9
2.4. Kualitas Jasa di Perguruan Tinggi.....	2 – 10
2.4.1. Konsep Pendidikan.....	2 – 10
2.4.2. Perguruan Tinggi.....	2 – 12
2.5. Metode <i>Student Satisfaction Inventory</i>	2 – 14
2.6. Perancangan Penelitian.....	2 – 24
2.7. Teknik Pengumpulan Data.....	2 – 25
2.7.1. Wawancara.....	2 – 25
2.7.2. Kuesioner.....	2 – 25
2.8. Skala Pengukuran.....	2 – 26
2.9. Teknik Sampling.....	2 – 28
2.9.1. Probability Sampling.....	2 – 29
2.9.2. Non Probability Sampling.....	2 – 30
2.9.3. Penentuan Jumlah Sampel.....	2 – 31
2.10. Validitas Instrumen.....	2 – 32

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
2.11. Reabilitas Instrumen.....	2 – 33
2.12. Uji Distribusi Normal (Uji Z).....	2 – 34
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	3 – 3
3.2. Penyusunan Kuesioner	3 – 5
3.3. Validasi Konstruk	3 – 6
3.4. Perbaikan Pernyataan	3 – 7
3.5. Uji Coba Kuesioner	3 – 7
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	3 – 7
3.6.1. Uji Validitas Instrumen.....	3 – 7
3.6.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	3 – 8
3.7. Desain Sampling.....	3 – 8
3.7.1. Identifikasi Populasi Penelitian.....	3 – 8
3.7.2. Ukuran Sampel.....	3 – 8
3.7.3. Teknik Sampling.....	3 – 9
3.8. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3 – 9
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	3 – 9
3.9.1. Uji Validitas Instrumen	3 – 9
3.9.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	3 – 10
3.10. Pengolahan Data	3 – 10
3.10.1. Kepuasan Mahasiswa	3 – 10
3.10.2. Pengukuran Persepsi Mahasiswa	3 – 11
3.11. Analisis Hasil Pengolahan Data	3 – 11
3.12. Usulan	3 – 12
3.13. Kesimpulan dan Saran.....	3 – 12
 BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Universitas.....	4 – 1
4.2. Struktur Organisasi.....	4 – 1
4.3. Kuesioner Penelitian.....	4 – 2
4.4. Uji Coba Kuesioner.....	4 – 4
4.5. Data yang Berkumpul Dari Penyebaran Kuesioner Penelitian....	4 – 5
 BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	
5.1. Pengolahan Data.....	5 – 1
5.1.1. Pengujian Kuesioner	5 – 1
5.1.1.1. Validitas Konstruk.....	5 – 1
5.1.1.2. Uji Validitas Instrumen.....	5 – 1
5.1.1.3. Uji Reliabilitas Instrumen.....	5 – 4

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
5.1.2. Pengujian Kuesioner Hasil Penelitian	5 – 4
5.1.2.1. Uji Validitas Instrumen Keseluruhan.....	5 – 4
5.1.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen Keseluruhan.....	5 – 7
5.1.3. Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan.....	5 – 7
5.1.3.1. Uji Ketidakpuasan.....	5 – 7
5.1.3.2. Pengukuran Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Persepsi Mahasiswa Setiap Variabel.....	5 – 11
5.2. Analisis Hasil Pengolahan data.....	5 – 18
5.2.1. Analisis Perbandingan Variabel Harapan Mahasiswa Dengan Penelitian Terdahulu	5 – 18
5.2.2. Analisis Perbandingan Variabel Persepsi Mahasiswa Dengan Penelitian Terdahulu	5 – 25
5.2.3. Perbandingan Prioritas Perbaikan Dengan Penelitian Terdahulu.....	5 – 31
5.2.3.1. Perbandingan Kuadran <i>Priorities for Improvement</i> dan <i>Concentrate These</i>	5 – 31
5.2.3.2. Perbandingan Kuadran <i>Keep Up the Good Work</i>	5 – 33
5.2.4. Analisis <i>Satisfaction Gap</i> Tiap Dimensi.....	5 – 35
5.2.5. Analisis Data terhadap Uji Hipotesis dan <i>Importance- Performance</i>	5 – 37
5.3. Pengembangan Usulan	5 – 46
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6 – 1
6.2. Saran.....	6 – 3
6.2.1. Saran Yang Diberikan Kepada TI-UKM	6 – 3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
NARASUMBER SEMINAR ISI	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Perbedaan antara Industri Manufaktur dengan Industri Jasa	2 - 3
2.2	Klasifikasi Jasa Menurut Lovelock (1987)	2 - 4
2.3	Klasifikasi Jasa Menurut Schemmer (1994)	2 - 5
2.4	<i>2003 scales : community, junior, and technical colleges</i>	2 - 21
3.1	Variabel-variabel <i>Student Satisfaction Inventory</i>	3 - 3
3.2	Distribusi Penyebaran Sampel	3 - 9
4.1	Variabel-variabel <i>Student Satisfaction Inventory</i>	4 - 1
5.1	Validitas Ujicoba	5 - 2
5.2	Validitas Instrumen	5 - 4
5.3	Uji Ketidakpuasan Tiap Variabel	5 - 8
5.4	Uji Ketidakpuasan Tiap Dimensi	5 - 10
5.5	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Persepsi Mahasiswa	5 - 11
5.6	Kuadran <i>Importance-Performance</i>	5 - 15
5.7	Persamaan variabel penelitian terdahulu dengan SSI	5 - 19
5.8	Urutan Rata-rata Tingkat Kepentingan Mahasiswa	5 - 20
5.9	Urutan Rata-rata Tingkat Kepentingan (SSI)	5 - 22
5.10	Urutan Rata-rata Persepsi Mahasiswa	5 - 26
5.11	Urutan Rata-rata Persepsi Mahasiswa (SSI)	5 - 28
5.12	<i>Priorities for Improvement</i>	5 - 32
5.13	<i>Concentrate These</i>	5 - 32
5.14	<i>Keep Up the Good Work</i>	5 - 34
5.15	<i>Keep Up the Good Work</i>	5 - 34
5.16	Prioritas Tindakan	5 - 38
5.17	Analisis Terhadap Prioritas Perbaikan	5 - 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	2 - 7
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 - 10
2.3	Proses Transformasi Input Menjadi Output pada Organisasi Secara Umum	2 - 12
2.4	Proses Transformasi Input Menjadi Output pada Perguruan Tinggi Secara Umum	2 - 13
2.5	Struktur Kualitas Pelayanan Untuk Pengembangan Model	2 - 21
2.6	Analisis Kuadran <i>Importance-Performance</i>	2 - 22
2.7	Pembagian Teknik Sampling	2 - 28
3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian	3 - 1

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Output Uji Validitas dan Relibilitas	L1
	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Persepsi	L1
	Hasil Output Uji Hipotesa	L1
2	Data Mentah Hasil Penyebaran Kuesioner	L2
3	Kuesioner Penelitian	L3
	Validitas Konstruk	L3
4	Tabel-tabel Statistik	L4
5	Komentar Narasumber Seminar Judul	L5
	Komentar Narasumber Seminar Isi	L5
	Komentar Dosen Penguji	L5
	Data Penulis	L5