

ABSTRAK

Penelitian yang dimaksudkan untuk memperbaiki penelitian sebelumnya mengenai aplikasi *Student Satisfaction Inventory* ini bertujuan untuk merancang formulir kepuasan mahasiswa. Saat ini Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha belum memiliki SSI untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Teknik di UKM.

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan studi literatur dari berbagai sumber tentang *inventory* kepuasan mahasiswa yang mereka miliki. Penulis menggunakan SSI dari enam universitas berbeda dari berbagai negara, yang kemudian akan digabungkan sesuai dengan basis SSI yang penulis ambil dari SSI Noel-Levitz. Penggabungan variabel tersebut bukan tanpa eliminasi, eliminasi atau pembuangan variabel juga dilakukan terhadap variabel yang dinilai tidak relevan dengan keadaan di UKM sendiri selain kriteria bahwa variabel di dalam SSI bisa diukur baik dari sisi harapan, layanan minimal, maupun layanan aktual. Pernyataan SSI yang digunakan berjumlah total 105 pernyataan dari 12 dimensi.

Setelah dilakukan penggabungan *inventory*, langkah selanjutnya adalah masuk ke dalam metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang respondennya adalah alumni Fakultas Teknik UKM lulusan 2007/2008 genap hingga 2008/2009 genap. Metode AHP ini menghasilkan nilai bobot prioritas kepentingan, yang kemudian diolah kembali dengan metode Pareto untuk mengeliminasi variabel dengan bobot kepentingan yang rendah. Hasil yang didapat setelah melalui tahap eliminasi Pareto ini kemudian dirancang kembali berbentuk kuesioner *Zone of Tolerance* (ZOT), yang diujicobakan kepada 40 mahasiswa Fakultas Teknik UKM (TE, TI, TS, dan Siskom) yang minimal menempuh 2 semester perkuliahan dan hasilnya adalah valid dan reliabel. Setelah mengetahui bahwa kuesioner SSI-ZOT ini valid dan reliabel maka formulir kepuasan mahasiswa telah selesai dirancang dan siap untuk diujicobakan. Ujicoba kuesioner dilakukan oleh penulis dengan ruang lingkup mahasiswa Fakultas Teknik UKM dengan jumlah responden sebanyak 212 (termasuk 40 responden awal) yang disebar secara random sampling.

Hasil ujicoba memberikan gambaran tentang ketidakpuasan mahasiswa di variabel kapasitas lahan parkir, fleksibilitas bagi mahasiswa yang bekerja, layanan transportasi antar jemput ke kampus, jam operasional TU, tingkat penerangan dan keamanan tempat parkir, sikap peduli dan menolong karyawan yang relibat dalam proses administrasi, kecepatan respon dari petugas keamanan, pilihan kuliah kelas malam yang ditawarkan, jumlah mata kuliah bersyarat dalam suatu jurusan, peraturan penampilan mahasiswa di dalam kelas, kemudahan mengulang mata kuliah, variasi makanan yang memuaskan di kantin, jumlah petugas pelayanan di perpustakaan, tingkat kemudahan mahasiswa dalam mencari informasi, peraturan perlindungan kebebasan berkespresi mahasiswa di kampus, pilihan mata kuliah pilihan dalam suatu jurusan, peraturan tentang perilaku mahasiswa, usaha universitas untuk memberikan pengalaman yang membahagiakan selama berada di kampus, usaha universitas untuk memberikan suasana diterima selama di kampus, kelonggaran dalam pergantian jadwal kelas, kesesuaian jam operasional kantin, kesamaan perlakuan dalam partisipasi olahraga bagi pria/wanita.

Usulan yang diberikan mencakup tiga bagian besar yaitu usulan penerapan/pengaplikasian formulir kepuasan mahasiswa, usulan perbaikan agar kepuasan mahasiswa tercapai dan usulan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR PUSTAKA	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1-1
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 Sistematika Penulisan	1-4
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 2-1
2.1 Penilaian Kinerja	2-1
2.1.1 Definisi Penilaian Kinerja	2-1
2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja	2-1
2.1.3 Proses Penilaian Kinerja	2-2
2.1.4 Hambatan dalam Penilaian Kinerja	2-4
2.1.5 Metode Penilaian Kinerja	2-7
2.1.6 Pelaksanaan Penilaian Kinerja	2-13
2.2 <i>Analytical Hierarchy Process</i>	2-14
2.2.1 Pengertian AHP	2-14
2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan AHP	2-15
2.2.3 Penyusunan Struktur Hirarki Masalah	2-16
2.2.4 Prosedur AHP	2-18
2.3 <i>Student Satisfaction Inventory</i>	2-24
2.4 <i>Zone of Tolerance</i>	2-31
2.5 Validitas dan Reliabilitas	2-32
2.6 Pengujian Hipotesis	2-33
2.7 <i>Analysis of Variance</i> (ANOVA)	2-33
2.8 <i>Bartlett Test</i>	2-34
2.9 Metode Pareto	2-36

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Riset Awal	3-3
3.2 Penetapan Latar Belakang, Identifikasi & Pembatasan Masalah	3-3
3.3 Studi Kepustakaan	3-3
3.4 Penggabungan Variabel	3-4
3.5 Pemilihan Variabel	3-12
3.6 Penyusunan Struktur Hirarki Keputusan	3-12
3.7 Penyusunan Instrumen AHP	3-18
3.8 Penentuan Jumlah Sampel AHP	3-19
3.9 Pengolahan Data AHP	3-19
3.10 Penyusunan Instrumen SSI-ZOT	3-21
3.11 Penentuan Populasi dan Sampel Mahasiswa	3-21
3.12 Penyebaran Kuesioner	3-22
3.13 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	3-22
3.14 Penyebaran Kuesioner Lanjutan	3-23
3.15 Pengolahan Data ZOT	3-24
3.16 Analisis Kepuasan Mahasiswa	3-24
3.17 Pengembangan Usulan	3-24
3.17.1 Usulan Perbaikan	3-25
3.17.2 Usulan Penerapan Variabel SSI-ZOT	3-25
3.18 Kesimpulan dan Saran	3-25
3.18.1 Usulan Penelitian Lebih Lanjut	3-25
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-3
4.1.3 Uraian Jabatan	4-4
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-16
4.2.1 Penyebaran Data Kuesioner AHP	4-16
4.2.2 Penyebaran Data Kuesioner ZOT	4-17
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1 <i>Analytical Hierarchy Process</i>	5-1
5.1.1 Penggabungan Instrumen SSI	5-1
5.1.2 Instrumen Kuesioner AHP	5-1
5.1.3 Pengolahan Kuesioner AHP	5-1
5.1.3.1 Pengolahan Antar Faktor Perbandingan Berpasangan	5-8
5.1.3.2 Pengolahan Antar SubFaktor Perbandingan Berpasangan	5-12
5.1.3.2.1 SubFaktor Accademic Advising	5-12
5.1.3.2.2 SubFaktor Campus Climate	5-18
5.1.3.2.3 SubFaktor Campus Life	5-22
5.1.3.2.4 SubFaktor Campus Support Service	5-27
5.1.3.2.5 SubFaktor Concern for the Individual	5-32
5.1.3.2.6 SubFaktor Instructional Effectiveness	5-35
5.1.3.2.7 SubFaktor Recruitment & Financial Aid Effectiveness	5-38

5.1.3.2.8 SubFaktor Registration Effectiveness	5-42
5.1.2.3.9 SubFaktor Responsiveness to Diverse Population	5-45
5.1.2.3.10 SubFaktor Safety & Security	5-48
5.1.2.3.11 SubFaktor Student Excellent	5-52
5.1.2.3.12 SubFaktor Student Centerdness	5-55
5.1.3.3 Pengolahan Faktor Perbandingan Berpasangan n Resp	5-58
5.1.3.4 Pengolahan SubFaktor Perbandingan Berpasangan n Resp	5-62
5.1.3.4.1 SubFaktor Accademic Advising	5-62
5.1.3.4.2 SubFaktor Campus Climate	5-66
5.1.3.4.3 SubFaktor Campus Life	5-70
5.1.3.4.4 SubFaktor Campus Support Service	5-74
5.1.3.4.5 SubFaktor Concern for the Individual	5-80
5.1.3.4.6 SubFaktor Instructional Effectiveness	5-82
5.1.3.4.7 SubFaktor Recruitment & Financial Aid Effectiveness	5-85
5.1.3.4.8 SubFaktor Registration Effectiveness	5-88
5.1.3.4.9 SubFaktor Responsiveness to Diverse Population	5-91
5.1.3.4.10 SubFaktor Safety & Security	5-94
5.1.3.4.11 SubFaktor Student Excellent	5-97
5.1.3.4.12 SubFaktor Student Centerdness	5-100
5.1.4 Metode Pareto dalam AHP	5-103
5.2 Zone of Tolerance	5-116
5.2.1 Pengujian Validitas & Reliabilitas	5-117
5.2.2 Penyebaran Kuesioner Lanjutan	5-127
5.2.3 Pengujian ANOVA pada kuesioner ZOT	5-127
5.2.3.1 Membandingkan Nilai Skor Partisipasi	5-127
5.2.3.2 Penyebab Perbedaan Karakteristik	5-136
5.2.3.3 Jurusan yang Memiliki Skor Partisipasi Berbeda	5-143
5.3 Analisis	5-145
5.3.1 Analisis Kepuasan Mahasiswa	5-145
5.4 Analisis & Pengembangan Usulan	5-149
5.4.1 Usulan Perbaikan	5-149
5.4.2 Usulan Penerapan Variabel SSI-ZOT	5-179
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-1
6.2.1 Saran untuk Meningkatkan Kinerja UKM	6-1
6.2.2 Saran untuk Pengaplikasian Formulir	6-1
6.2.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-2
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv
DATA PENULIS	xvi

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul	Halaman
2.1	Matriks Perbandingan Berpasangan	2-20
2.2	Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	2-20
2.3	Nilai Indeks Random	2-23
3.1	Pemilihan Variabel yang digunakan	3-14
3.2	Pemilihan Variabel yang dibuang	3-16
3.3	Definisi Skala AHP	3-18
3.4	Contoh Instrumen ZOT yang akan dikembangkan	3-21
3.5	Jumlah Sampel Mahasiswa	3-22
3.6	Tingkat Hubungan Interval Koefisien	3-23
5.1	Matriks Perbandingan Berpasangan antar Faktor	5-8
5.2	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk Faktor SSI	5-9
5.3	Perhitungan Perkalian Matriks antar Faktor	5-10
5.4	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar Faktor SSI	5-11
5.5	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor AA	5-13
5.6	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor AA	5-14
5.7	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor AA	5-16
5.8	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor AA	5-18
5.9	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CC	5-18
5.10	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor CC	5-19
5.11	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CC	5-20
5.12	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor CC	5-22
5.13	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CL	5-23
5.14	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor CL	5-24

No.Tabel	Judul	Halaman
5.15	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CL	5-25
5.16	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor CL	5-26
5.17	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CSS	5-27
5.18	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor CSS	5-29
5.19	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CSS	5-30
5.20	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor CSS	5-31
5.21	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CFI	5-32
5.22	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor CFI	5-32
5.23	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CFI	5-33
5.24	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor CFI	5-35
5.25	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor IE	5-35
5.26	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor IE	5-36
5.27	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor IE	5-37
5.28	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor IE	5-38
5.29	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RFA	5-39
5.30	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor RFA	5-39
5.31	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RFA	5-40
5.32	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor CRFA	5-41
5.33	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RE	5-42
5.34	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor RE	5-42
5.35	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RE	5-43
5.36	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor RE	5-45
5.37	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RTDP	5-45
5.38	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor RTDP	5-46
5.39	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RTDP	5-47

No.Tabel	Judul	Halaman
5.40	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor RTDP	5-48
5.41	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SS	5-49
5.42	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor SS	5-49
5.43	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SS	5-50
5.44	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor SS	5-51
5.45	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SE	5-52
5.46	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor SE	5-52
5.47	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SE	5-53
5.48	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor SE	5-55
5.49	Matriks Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SC	5-55
5.50	Normalisasi & Perhitungan Bobot untuk SubFaktor SC	5-56
5.51	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SC	5-56
5.52	Rangkuman Hasil Pengolahan Data antar SubFaktor SC	5-58
5.53	Matriks Perbandingan Berpasangan antar Faktor (n resp)	5-59
5.54	Normalisasi & Perhitungan Bobot antar Faktor (n resp)	5-60
5.55	Perhitungan Perkalian Matriks antar Faktor (n resp)	5-60
5.56	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor AA (n resp)	5-63
5.57	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor AA (n resp)	5-64
5.58	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor AA (n resp)	5-65
5.59	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CC (n resp)	5-67
5.60	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor CC (n resp)	5-68
5.61	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CC (n resp)	5-69
5.62	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CL (n resp)	5-71
5.63	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor CL (n resp)	5-72
5.64	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CL (n resp)	5-73

No.Tabel	Judul	Halaman
5.65	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CSS (n resp)	5-75
5.66	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor CSS (n resp)	5-77
5.67	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CSS (n resp)	5-78
5.68	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor CFI (n resp)	5-80
5.69	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor CFI (n resp)	5-81
5.70	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor CFI (n resp)	5-81
5.71	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor IE (n resp)	5-83
5.72	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor IE (n resp)	5-84
5.73	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor IE (n resp)	5-84
5.74	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RFA (n resp)	5-86
5.75	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor RFA (n resp)	5-87
5.76	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RFA (n resp)	5-87
5.77	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RE (n resp)	5-89
5.78	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor RE (n resp)	5-90
5.79	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RE (n resp)	5-90
5.80	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor RTDP (n resp)	5-92
5.81	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor RTDP (n resp)	5-93
5.82	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor RTDP (n resp)	5-93
5.83	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SS (n resp)	5-95
5.84	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor SS (n resp)	5-95
5.85	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SS (n resp)	5-96
5.86	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SE (n resp)	5-98
5.87	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor SE (n resp)	5-98
5.88	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SE (n resp)	5-99
5.89	M. Perbandingan Berpasangan antar SubFaktor SC (n resp)	5-101

No.Tabel	Judul	Halaman
5.90	Normalisasi & Perh. Bobot antar SubFaktor SC (n resp)	5-101
5.91	Perhitungan Perkalian Matriks antar SubFaktor SC (n resp)	5-102
5.92	Penyortiran Bobot Variabel SSI	5-111
5.93	Variabel SSI yang dibuang	5-113
5.94	Pengujian Validitas & Reliabilitas Layanan Harapan	5-117
5.95	Pengujian Validitas & Reliabilitas Layanan Minimal	5-120
5.96	Pengujian Validitas & Reliabilitas Layanan Aktual	5-123
5.97	Tingkat Hubungan Interval Koefisien	5-126
5.98	Jumlah Sampel Mahasiswa	5-127
5.99	Informasi Uji ANOVA Manual	5-127
5.100	Data Mentah Perhitungan Manual Variabel 1	5-128
5.101	Hasil Uji Homogeneity of Variance (layanan minimal)	5-132
5.102	Hasil Uji Homogeneity of Variance (layanan harapan)	5-133
5.103	Hasil Uji Homogeneity of Variance (layanan aktual)	5-134
5.104	Hasil Uji ANOVA perbedaan karakteristik (layanan minimal)	5-136
5.105	Hasil Uji ANOVA perbedaan karakteristik (layanan harapan)	5-139
5.106	Hasil Uji ANOVA perbedaan karakteristik (layanan aktual)	5-141
5.107	Hasil Uji ANOVA skor partisipasi (layanan harapan)	5-144
5.108	Analisis Kepuasan Mahasiswa	5-147
6.1	Analisis Kepuasan Mahasiswa	6-3

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Langkah-langkah Penilaian Kinerja	2-3
2.2	Struktur Hirarki AHP	2-19
2.3	Daerah Kritis Uji ANOVA	2-34
2.4	Daerah Kritis Uji Bartlett	2-35
3.1	Flowchart Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Struktur Hirarki AHP	3-13
3.3	Langkah-langkah Metode AHP	3-20
3.4	Diagram ZOT	3-24
4.1	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	4-1
5.1	Pohon Hirarki AHP (awal)	5-2
5.2	Pohon Hirarki AHP (hasil)	5-104
5.3	Daerah Kritis Uji ANOVA manual	5-130
5.4	Daerah Kritis Uji Bartlett manual	5-131
5.5	Daerah Parkiran Motor	5-152
5.6	Daerah Parkiran Mobil	5-152
5.7	Petugas Keamanan yang Tidak Berpatroli	5-160
5.8	Model Berpakaian Mahasiswa Saat di Kelas	5-164
5.9	Area <i>Foodcourt</i> lt.2 yang di tutup	5-166
5.10	Area <i>Foodcourt</i> lt.1	5-166
5.11	Petugas Perpustakaan	5-168
5.12	Mesin Akses Informasi di GAP	5-169
5.13	Suasana Sepi di Kantin Saat Sore Hari	5-173

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
L1	Data SSI	L1-
L2	Contoh Kuesioner	L2-
L3	Berita Acara Seminar	L3-