

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha adalah salah satu universitas yang memberikan pelayanan pendidikan bagi mahasiswa. Pada saat ini ditemukan adanya gejala-gejala ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha diantaranya adanya tanggapan mengenai kurangnya kepedulian dan kerja sama dari karyawan pada jurusan tertentu terhadap layanan kepada mahasiswa, materi perkuliahan yang kurang *up to date*, keamanan di dalam lingkungan kampus yang masih kurang baik, kurangnya layanan karir pasca sarjana dari universitas, dan kurangnya sarana pendukung perkuliahan serta sarana olahraga. Oleh karena itu diperlukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha kepada mahasiswa.

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha dan melihat kesenjangan yang terjadi didalamnya. Untuk itu diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL, yang dapat mengukur kesenjangan antara lain antara harapan dengan persepsi mahasiswa (Gap 5), harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen (Gap 1), persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa dengan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2) dan spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (Gap 3) serta pengujian hipotesis untuk mengetahui adanya perbedaan yang nyata atau tidak dari kesenjangan tersebut. Pada penelitian ini, pengukuran dilakukan pada 4 dimensi *Student Satisfaction Inventory* yaitu *Concern for the individual*, *Campus climate*, *Recruitment and financial aid effectiveness*, *Registration effectiveness*.

Kuesioner penelitian dibagikan kepada 621 mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, 23 pihak manajemen Universitas Kristen Maranatha, 46 dosen Universitas Kristen Maranatha dan 96 karyawan Universitas Kristen Maranatha. Teknik sampling yang digunakan pada pembagian kuesioner mahasiswa adalah *Proportionate Stratified Sampling* dan *Snowball Sampling* sedangkan untuk sampel manajemen digunakan teknik sampling *Purposive*.

Dari hasil pengukuran diperoleh nilai rata-rata *Total Servqual Quality* (TSQ) untuk Gap 5 adalah -0.8475. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas Kristen Maranatha kepada mahasiswa belum memuaskan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa mahasiswa UKM belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan UKM, ini terlihat dari kesenjangan pada Gap 5. Hal ini terjadi karena masih adanya kesenjangan yang terjadi pada Gap 1, Gap 2, dan Gap 3. Untuk itu dilakukan analisis penyebab ketidakpuasan tersebut untuk masing-masing kesenjangan yang ada.

Secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan, maka untuk mengurangi kesenjangan yang ada, penulis memberikan usulan-usulan kepada pihak manajemen Universitas Kristen Maranatha diantaranya adalah penetapan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci, membuat deskripsi pekerjaan yang terstruktur dengan jelas, perbaikan dalam kualitas pengajaran dan fasilitas pendukung perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.3.1 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.3.2 Asumsi	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penelitian	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 Konsep dan Defini Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2-1
2.2 Kualitas	2-5
2.2.1 Definisi Dan Perspektif Kualitas.....	2-5
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa (<i>Students Satisfaction Inventory</i>).....	2-6
2.2.3 Model Konseptual Kualitas Jasa	2-13
2.2.4 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2-14
2.2.5 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	2-16
2.2.6 Model Kualitas Jasa	2-18
2.2.7 Pengukuran Servqual	2-25
2.2.8 Perhitungan Servqual	2-25
2.2.9 Kualitas Pendidikan Tinggi.....	2-27

2.2.10 Peningkatan Mutu Pendidikan	2-28
2.2.10.1 Beberapa Variabel Yang Menimbulkan Image (Citra)	2-30
2.2.11 Ruang Lingkup dan Fungsi Penelitian Pendidikan	2-34
2.3 Teori Penelitian	2-37
2.3.1 Instrumen Penelitian	2-38
2.3.2 Teknik dan Pengumpulan Data	2-38
2.3.3 Penentuan Jenis Sampel	2-38
2.3.4 Skala Pengukuran.....	2-41
2.3.5 Tipe Skala Pengukuran	2-43
2.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-45
2.4.1 Validitas Instrumen	2-45
2.4.1.1 Pengujian Validitas Konstruksi (<i>Construct Validity</i>).....	2-45
2.4.1.2 Pengujian Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	2-45
2.4.1.3 Pengujian Validitas Eksternal	2-45
2.4.2 Reliabilitas Instrumen	2-46
2.5 Uji Hipotesis	2-48
2.5.1 Analisis Variansi (ANOVA).....	2-49

BAB 3 METODELOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan.....	3-1
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-1
3.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi	3-2
3.4 Perumusan Masalah	3-2
3.5 Tujuan Penelitian	3-6
3.6 Studi Literatur	3-6
3.7 Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.7.1 Identifikasi Variabel GAP 5.....	3-8
3.7.2 Identifikasi Variabel GAP 1.....	3-9
3.7.3 Identifikasi Variabel GAP 2.....	3-10
3.7.4 Identifikasi Variabel GAP 3.....	3-11
3.8 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-12

3.8.1	Penyusunan Kuesioner Mahasiswa.....	3-13
3.8.2	Penyusunan Kuesioner Manajemen.....	3-15
3.8.3	Penyusunan Kuesioner Karyawan.....	3-17
3.8.4	Pengembangan Kuesioner GAP 1 Sampai Dengan GAP 3 dan Kuesioner Penyebab GAP 1 Sampai Dengan GAP 3	3-19
3.9	Validitas Konstruksi.....	3-19
3.10	Penyebaran Kuesioner SSI Awal	3-19
3.11	Pengujian Validitas Instrumen	3-20
3.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-20
3.13	Penentuan Teknik Sampling	3-21
3.14	Penentuan Jumlah Sampel.....	3-21
3.14.1	Penentuan Jumlah Sampel (Mahasiswa).....	3-22
3.14.2	Penentuan Jumlah Sampel (Manajemen).....	3-23
3.14.3	Penentuan Jumlah Sampel (Karyawan)	3-23
3.15	Penyebaran Kuesioner SSI Lanjutan.....	3-25
3.15.1	Penyebaran Kuesioner SSI Lanjutan Mahasiswa (GAP 5)	3-25
3.15.2	Penyebaran Kuesioner GAP 1 Sampai GAP 3 dan Kuesioner Penyebab GAP 1 Sampai Penyebab GAP 3	3-26
3.16	Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Dosen dan Satpam.....	3-26
3.17	Pengolahan Data	3-26
3.17.1	<i>Performance Gap (GAP 5)</i> dengan Metode Servqual.....	3-26
3.17.2	Pengujian Hipotesis Kepuasan (Uji Z) Untuk GAP 5.....	3-27
3.17.3	Pengolahan GAP 1	3-28
3.17.3.1	Pengukuran Gap 1 Dengan Metode Servqual	3-29
3.17.3.2	Pengujian Hipotesis Kepuasan (Uji Z) Untuk Gap 1	3-29
3.17.4	Pengolahan Data GAP 2	3-30
3.17.5	Pengolahan Data GAP 3	3-31
3.17.6	Pengujian Hipotesis Untuk Pengujian Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan.....	3-31
3.17.6.1	Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis Untuk Seluruh Fakultas.....	3-31

3.17.6.2 Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis Untuk Setiap Fakultas	3-32
3.18 Analisis GAP 5.....	3-33
3.19 Analisis GAP 1 Sampai Dengan GAP 3 dan Analisis Penyebab GAP 1 Sampai Dengan GAP 3 dan Usulan	3-34
3.20 Kesimpulan dan Saran.....	3-34
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	3-17
4.2.1 Penyusunan Kuesioner Mahasiswa.....	4-18
4.2.2 Penyebaran Data Awal Kuesioner Mahasiswa	4-19
4.2.3 Penyebaran Data Lanjutan Kuesioner Mahasiswa.....	4-20
4.2.4 Penyusunan Kuesioner Manajemen	4-20
4.2.5 Penyusunan Kuesioner Karyawan.....	4-21
4.2.6 Penyebaran Data Kuesioner Manajemen dan Karyawan	4-22
4.2.6.1 Penyebaran Data Kuesioner Manajemen	4-22
4.2.6.2 Penyebaran Data Kuesioner Karyawan.....	4-25
BAB 5 ANALISIS	
5.1 Pengolahan Data Awal.....	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-1
5.1.1.1 Pengujian Validitas Internal.....	5-1
5.1.1.2 Pengujian Validitas Eksternal	5-2
5.1.1.2.1 Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Mahasiswa....	5-2
5.1.1.2.2 Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Dosen.....	5-4
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-5
5.2 Pengukuran Penyimpangan Pelayanan dan Analisis Data	5-6
5.2.1 Pengolahan Data dan Analisis Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa Dengan Harapan Mahasiswa (GAP 5).....	5-6

5.2.1.1	Pengolahan Data Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa Dengan Harapan Mahasiswa (GAP 5) Dengan Metode Servqual	5-6
5.2.1.2	Pengolahan Data (GAP 5) Dengan Pengujian Hipotesis Untuk Pengujian Kepuasan Mahasiswa Masing - Masing Pernyataan	5-8
5.2.1.3	Analisis Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa Dengan Harapan Mahasiswa (GAP 5)	5-10
5.2.2	Pengolahan Data Penyimpangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa	5-17
5.2.3	Analisis Penyebab Penyimpangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1)	5-17
5.2.3.1	Pengolahan Data Gap 1 Dengan Metode Servqual	5-18
5.2.3.2	Pengujian Hipotesis Gap 1 Per Pernyataan	5-19
5.2.4	Pengolahan Data Penyimpangan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen Dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap2)	5-21
5.2.5	Analisis Penyebab Penyimpangan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen Dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap2)	5-21
5.2.5.1	Pengolahan Data Gap 2 Per Dimensi	5-22
5.2.5.2	Pengolahan Data Gap 2 Per Pernyataan	5-24
5.2.6	Pengolahan Data Penyimpangan Spesifikasi Kualitas Jasa Dengan Penyampaian Jasa (Gap 3)	5-25
5.2.6.1	Analisis Penyebab Gap 3	5-25
5.2.6.2	Pengolahan Data Gap 3 Per Dimensi	5-27
5.2.6.3	Pengolahan Data Gap 3 Per Pernyataan	5-28
5.2.7	Kondisi Umum Dan Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa	5-29
5.2.8	Analisis Keseluruhan Gap dan Usulan	5-29

5.3	Pengolahan Dan Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata	
	Kepuasan Dengan Pengujian Hipotesis	5-50
5.3.1	Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan Dengan	
	Pengujian Hipotesis Untuk Seluruh Fakultas.....	5-51
5.3.2	Analisis Pengolahan Data Gap 5 Dengan Pengujian	
	Hipotesis Per Fakultas.....	5-52
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-9
6.2.1	Saran Untuk Universitas Kristen Maranatha.....	6-9
6.2.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-9
DAFTAR PUSTAKA		xix
KOMENTAR DOSEN PENGUJI		xx
DATA PENULIS		xxi
LAMPIRAN		xxii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-1
2.2	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%	2-40
3.1	Variabel Gap 5 (Untuk Mahasiswa)	3-8
3.2	Variabel Penyebab Gap 1 (Untuk Manajemen)	3-9
3.3	Variabel Penyebab Gap 2 (Untuk Manajemen)	3-10
3.4	Variabel Penyebab Gap 3 (Untuk Karyawan)	3-11
3.5	Nilai Skala Pengukuran Harapan Mahasiswa Terhadap Suatu Jurusan/Program Studi	3-13
3.6	Nilai Skala Pengukuran Kinerja Jurusan/Program Studi	3-14
3.7	Nilai Skala Pengukuran Harapan Mahasiswa Terhadap Suatu Universitas	3-14
3.8	Nilai Skala Pengukuran Kinerja UKM	3-15
3.9	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Untuk Kuesioner Manajemen	3-15
3.10	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap Universitas (Untuk Manajemen)	3-17
3.11	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap Universitas (Untuk Karyawan)	3-19
3.12	Tingkat Hubungan Interval Koefisien	3-21
3.13	Sampel Kuesioner Mahasiswa	3-22
3.14	Jumlah Kuesioner Manajemen Universitas Kristen Maranatha	3-23
3.15	Sampel Kuesioner Dosen	3-24
3.16	Sampel Kuesioner Karyawan	3-25
4.1	Penomoran Variabel Penelitian Pada Tiap Dimensi	4-18
4.2	Sampel Kuesioner Dosen Untuk Penelitian	4-25
5.1	Hasil Uji Valid Harapan Mahasiswa	5-2
5.2	Hasil Uji Valid Persepsi Mahasiswa	5-3

Tabel	Judul	Halaman
5.3	Hasil Uji Valid Kejelasan Penyampaian Standar (Dosen	5-4
5.4	Hasil Uji Valid Konsistensi Penyampaian Jasa Oleh Dosen	5-4
5.5	Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i>	5-7
5.6	Hasil Pengujian Hipotesis Per Pernyataan	5-8
5.7	Hasil Pengolahan Penyebab GAP 1	5-17
5.8	Hasil Pengolahan Gap 1 Metode <i>Servqual</i> Per Dimensi	5-18
5.9	Hasil Pengolahan Gap 1 Metode <i>Servqual</i> per pernyataan	5-20
5.10	Hasil Pengolahan Penyebab Gap 2	5-22
5.11	Hasil Pengolahan GAP 2 per Dimensi	5-23
5.12	Hasil Pengolahan GAP 2 per Pernyataan	5-24
5.13	Hasil Pengolahan Penyebab Gap 3	5-26
5.14	Hasil Pengolahan Data Gap 3 per Dimensi	5-27
5.15	Hasil Pengolahan Data Gap 3 per Pernyataan	5-28
5.16	Keterkaitan Antar Gap	5-31
5.17	Hasil Pengujian ANOVA Semua Fakultas	5-52
5.18	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Ekonomi	5-53
5.19	Hasil Pengujian ANOVA Fakultas Desain	5-53
5.20	Hasil Pengujian ANOVA Teknik	5-54
5.21	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Teknologi Informasi	5-55
5.22	Hasil Pengujian ANOVA Sastra	5-55
6.1	Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 1	6-1
6.2	Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 2	6-2
6.3	Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 1	6-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa	2-5
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-13
2.3	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-14
2.4	Pengujian Reliabilitas Gabungan	2-48
3.1	Metodologi Penelitian	3-3
4.1	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	4-4
5.1	Histogram Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i>	5-7
5.2	Foto Ruang MSDCC	5-12
5.3	Informasi Kejelasan Pembayaran Uang Kuliah/Praktikum	5-16
5.4	Hubungan Penyebab Gap	5-30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	- Kuesioner Penelitian Untuk Mahasiswa	L1-1
2	- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen	
	- Biro Kemahasiswaan	L2-1
	- Biro Pengelolaan Gedung	L2-5
	- Perpustakaan	L2-10
	- Pembantu Rektor 3	L2-15
	- Biro Administrasi Akademik	L2-20
	- Dekan/Ketua Jurusan	L2-25
	- POLIKLINIK	L2-33
	- Biro Administrasi Umum	L2-37
	- Pembantu Rektor 1	L2-41
3	- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan	
	- Dosen	L3-1
	- Staff MSCC	L3-7
	- Ketua Tata Usaha Jurusan	L3-11
	- Sekretaris Pembantu Rektor 1	L3-15
	- Karyawan Biro Administrasi Akademik	L3-19
	- Staff MSDCC	L3-23
	- Karyawan Perpustakaan	L3-27
	- Sekretaris Pembantu Rektor 3	L3-31
	- Satpam	L3-35
	- Karyawan Biro Pengelolaan Gedung	L3-39
	- Karyawan POLIKLINIK	L3-43
4	- Data Jumlah Mahasiswa UKM,2007	L4-1
5	- Data Jumlah Karyawan dan Manajemen UKM,2007	L5-1
6	- Jawaban Kuesioner Awal Mahasiswa	L6-1

Lampiran	Judul	Halaman
7	- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas) Jawaban Kuesioner Mahasiswa	L7-1
8	- Jawaban Kuesioner Lanjutan Mahasiswa	L8-1
9	- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas) Jawaban Kuesioner Karyawan (Dosen dan Satpam)	L9-1
10	- Jawaban Kuesioner Manajemen	L10-1
11	- Jawaban Kuesioner Karyawan	L11-1
12	- Pengolahan Servqual Gap 5 (Ski)	L12-1
13	- Data Modus Untuk Setiap Pernyataan	L13-1
14	- Hipotesis Kesamaan BesarKepuasan (Fak.Ekonomi dan Fak. Teknologi Informasi)	L14-1
15	- Hasil Pengujian ANOVA	L15-1
16	- Tabel Normal (Z)	L16-1