

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha (UKM) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang mempunyai visi dan misi yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan syarat bagi UKM untuk menjadi *excellent university*.

Sekarang ini, minat lulusan SMA untuk masuk ke perguruan tinggi menurun. Hal tersebut berdampak pada persaingan antar universitas dunia pendidikan yang menjadi semakin ketat. Hal ini juga berdampak terhadap UKM, dimana terjadi penurunan jumlah peminat calon mahasiswa dalam kurun tahun terakhir. UKM perlu mengadakan usaha-usaha agar jumlah peminat calon mahasiswa tidak terus turun, ataupun meningkatkan kembali. Salah satu caranya adalah meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UKM, karena dengan kepuasan mahasiswa yang baik, akan meningkatkan citra UKM, dan pada akhirnya dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat calon mahasiswa pada angkatan baru.

Untuk itu diperlukan pengukuran kepuasan mahasiswa yang dapat dilakukan dengan metode *servqual* yang diperkenalkan oleh Zeithaml dan Parasuraman, yaitu dengan menghitung kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan persepsi mahasiswa tentang layanan (GAP 5). Selanjutnya dicari penyebab dari terjadinya kepuasan tersebut, dengan menggunakan model konseptual kualitas jasa (GAP 1, GAP 2, GAP 3 dan GAP 4). Dalam penelitian ini GAP 4 tidak digunakan dikarenakan tidak semua mahasiswa pernah merasakan / mendengar janji – janji yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, walaupun UKM banyak melakukan promosi dan pameran ke SMA di kota-kota besar di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 621 mahasiswa UKM, 23 pihak manajemen UKM, 46 dosen UKM, dan 96 karyawan UKM. Penentuan jumlah sampel diatas menggunakan teknik *sampling Proportionate Stratified Sampling* dan *Snowball Sampling*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kinerja UKM dalam melayani mahasiswa masih berada dibawah harapan mahasiswa (GAP 5 besar) dimana nilai rata-rata TSQ yang didapatkan sebesar -0,835. Yang menjadi faktor penyebab utama terjadinya ketidakpuasan mahasiswa adalah kurang tepatnya penetapan standar/spesifikasi layanan (GAP 2). Sehingga UKM perlu menetapkan sistem/prosedur/standar layanan yang lebih rinci untuk berbagai layanan di UKM.

Sedangkan untuk GAP 1, masih terdapat penyimpangan pada beberapa variabel penelitian yaitu 45, 46, 51, dan 59. Sehingga perlu diadakan penelitian secara berkala oleh pihak manajemen untuk mengetahui harapan mahasiswa.

Sedangkan untuk GAP 3, masih terdapat penyimpangan pada beberapa variabel penelitian yaitu 48, 49, 50, 51, 54, 56, 57, dan 58. Pihak manajemen perlu melakukan peningkatan performansi karyawan, dimana salah satu cara adalah penetapan standar/spesifikasi standar yang tepat dan penilaian untuk setiap karyawan secara berkala serta pemberian feedback/masukan dengan segera.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala untuk setiap jurusan/program studi untuk dapat meningkatkan kinerja UKM dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha (UKM) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang mempunyai visi dan misi yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan syarat bagi UKM untuk menjadi *excellent university*.

Sekarang ini, minat lulusan SMA untuk masuk ke perguruan tinggi menurun. Hal tersebut berdampak pada persaingan antar universitas dunia pendidikan yang menjadi semakin ketat. Hal ini juga berdampak terhadap UKM, dimana terjadi penurunan jumlah peminat calon mahasiswa dalam kurun tahun terakhir. UKM perlu mengadakan usaha-usaha agar jumlah peminat calon mahasiswa tidak terus turun, ataupun meningkatkan kembali. Salah satu caranya adalah meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UKM, karena dengan kepuasan mahasiswa yang baik, akan meningkatkan citra UKM, dan pada akhirnya dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat calon mahasiswa pada angkatan baru.

Untuk itu diperlukan pengukuran kepuasan mahasiswa yang dapat dilakukan dengan metode *servqual* yang diperkenalkan oleh Zeithaml dan Parasuraman, yaitu dengan menghitung kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan persepsi mahasiswa tentang layanan (GAP 5). Selanjutnya dicari penyebab dari terjadinya kepuasan tersebut, dengan menggunakan model konseptual kualitas jasa (GAP 1, GAP 2, GAP 3 dan GAP 4). Dalam penelitian ini GAP 4 tidak digunakan dikarenakan tidak semua mahasiswa pernah merasakan / mendengar janji – janji yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, walaupun UKM banyak melakukan promosi dan pameran ke SMA di kota-kota besar di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 621 mahasiswa UKM, 23 pihak manajemen UKM, 46 dosen UKM, dan 96 karyawan UKM. Penentuan jumlah sampel diatas menggunakan teknik sampling *Proportionate Stratified Sampling* dan *Snowball Sampling*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kinerja UKM dalam melayani mahasiswa masih berada dibawah harapan mahasiswa (GAP 5 besar) dimana nilai rata-rata TSQ yang didapatkan sebesar -0,835. Yang menjadi faktor penyebab utama terjadinya ketidakpuasan mahasiswa adalah kurang tepatnya penetapan standar/spesifikasi layanan (GAP 2). Sehingga UKM perlu menetapkan sistem/prosedur/standar layanan yang lebih rinci untuk berbagai layanan di UKM.

Sedangkan untuk GAP 1, masih terdapat penyimpangan pada beberapa variabel penelitian yaitu 45, 46, 51, dan 59. Sehingga perlu diadakan penelitian secara berkala oleh pihak manajemen untuk mengetahui harapan mahasiswa.

Sedangkan untuk GAP 3, masih terdapat penyimpangan pada beberapa variabel penelitian yaitu 48, 49, 50, 51, 54, 56, 57, dan 58. Pihak manajemen perlu melakukan peningkatan performansi karyawan, dimana salah satu cara adalah penetapan standar/spesifikasi standar yang tepat dan penilaian untuk setiap karyawan secara berkala serta pemberian feedback/masukan dengan segera.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala untuk setiap jurusan/program studi untuk dapat meningkatkan kinerja UKM dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dan Usaha Untuk Peningkatannya (Untuk Variabel : *Safety and Security, Service Excellent, Student Centeredness*)” ini dilakukan dalam upaya mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan pada universitas tersebut. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu :

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Metodologi Penelitian
- Bab 4 Pengumpulan Data
- Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Penulis memanjatkan puji syukur sebesar-besarnya ke Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Jimmy Gozaly, ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Ir. Christina Wirawan, MT, Bapak Ir. Hendra Kusuma, MT., dan Bapak Rudijanto Muis, ST., MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi serta saran-saran dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ir. Heru Susilo, M.Sc selaku ketua LPPM Universitas Kristen yang telah selaku narasumber dalam penyusunan tugas akhir ini yang telah memberikan kritik, saran serta masukan kepada penulis.

4. Bapak Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc, selaku ketua KBK Kualitas selaku narasumber dalam seminar judul, penyusunan kuesioner yang telah memberikan kritik, saran serta masukan kepada penulis.
5. Bapak Hendrik Mansur, ST., MT, selaku narasumber dalam penyusunan kuesioner yang telah memberikan kritik, saran serta masukan kepada penulis.
6. Ibu Yulianti, ST., MT, selaku narasumber dalam penyusunan kuesioner yang telah memberikan kritik, saran serta masukan kepada penulis.
7. Para seluruh civitas Universitas Kristen Maranatha, terimakasih atas kerjasamanya sebagai narasumber dan sumber informasi-informasi yang berkaitan dengan tugas akhir ini.
8. Afrida dan Julastri, terima kasih atas kerjasamanya dalam pembuatan laporan.
9. Mama, koko Akiong, dan koko Ashia yang telah memberikan semangat dan dukungan materi dan juga Alm. Papa yang juga menjadi sumber motivasi.
10. Dewi W., terimakasih atas semangat, dukungan dan perhatiannya.
11. Seluruh asisten Lab. Statistik & Rekua, dan Kak Desty yang telah menjadi partner dan sahabat yang saling mendukung. *Thanks for everything.*
12. Seluruh anak Industri'04 terutama kelas C, kompak selalu bro...
13. Anak kos di Cibogo no 53, Sukamekar II no 11, dan Dangdeur Indah III no 18, yang telah menjadi teman kos yang rame² dan *thanks* telah memberikan dukungan.
14. Soh²ku (Ari, Sanny, Fekky, Hendra, Rusli, Indra) dan yang lain, maaf tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak for being my friend.

Penulis mengharapkan agar Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk terus membangun diri penulis.

Bandung, Mei 2008

(Penulis)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

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	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Definisi Jasa	2-1
2.1.1 Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.2 Karakteristik Jasa	2-3
2.2 Kualitas	2-4
2.2.1 Defenisi dan Perspektif Kualitas	2-4
2.2.2 Manfaat Kualitas	2-5
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa	2-5
2.2.4 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2-5
2.2.5 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	2-6
2.2.6 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2-8

2.2.7	Dimensi Kualitas Jasa (<i>Student Satisfaction Inventory</i>)	2-9
2.2.8	Model Kualitas Jasa	2-15
2.2.9	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-17
2.2.10	Pengukuran Servqual	2-18
2.2.11	Perhitungan Servqual	2-19
2.3	Kualitas Jasa di Perguruan Tinggi	2-21
2.3.1	Konsep pendidikan	2-21
2.3.2	Peningkatan Mutu Pendidikan	2-22
2.3.3	Ruang Lingkup dan Fungsi Penelitian Pendidikan	2-33
2.4	Teori Penelitian	2-31
2.4.1	Teknik dan Pengumpulan Data	2-31
2.4.2	Penentuan Jenis Sampel	2-31
2.4.3	Skala Pengukuran	2-33
2.4.4	Tipe Skala Pengukuran	2-34
2.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-35
2.5.1	Validitas Instrumen	2-35
2.5.1.1	Pengujian Validitas Konstruksi (<i>Construct Validity</i>)	2-36
2.5.1.2	Pengujian Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	2-36
2.5.1.3	Pengujian Validitas Eksternal	2-36
2.5.2	Reliabilitas Instrumen	2-37
2.5.3	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Program SPSS	2-39
2.6	Penentuan Ukuran Sampel	2-41
2.7	Uji Hipotesis	2-42
2.7.1	Pengujian Hipotesis Satu Arah	2-43
2.7.2	Pengujian Hipotesis Dua Arah	2-43
2.8	Analisis Variansi	2-44
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Studi Pendahuluan	3-1
3.2	Identifikasi Masalah	3-1

3.3	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.4	Perumusan Masalah	3-5
3.5	Tujuan Penelitian	3-5
3.6	Studi Literatur	3-6
3.7	Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.7.1	Identifikasi Variabel GAP 5	3-7
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
3.9	Validitas Konstruksi	3-15
3.10	Penyebaran Kuesioner SSI Awal	3-15
3.11	Pengujian Validitas Instrumen	3-16
3.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-16
3.13	Penentuan Teknik Sampling	3-17
3.14	Pengembangan Kuesioner GAP 1 sampai dengan GAP 3 dan Kuesioner Penyebab GAP 1 sampai dengan GAP 3	3-17
3.14.1	Penyusunan Kuesioner Manajemen	3-17
3.14.2	Penyusunan Kuesioner Karyawan	3-21
3.15	Penentuan Jumlah Sampel	3-23
3.15.1	Penentuan Jumlah Sampel (Mahasiswa)	3-23
3.15.2	Penentuan Jumlah Sampel (Manajemen)	3-23
3.15.3	Penentuan Jumlah Sampel (Karyawan)	3-25
3.16	Penyebaran Kuesioner SSI Lanjutan	3-26
3.16.1	Penyebaran Kuesioner SSI Lanjutan untuk Mahasiswa (GAP 5)	3-27
3.16.2	Penyebaran Kuesioner GAP 1 sampai dengan GAP 3 dan Kuesioner Penyebab GAP 1 sampai dengan Penyebab GAP 3	3-27
3.17	Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Dosen dan Satpam	3-27
3.18	Pengolahan Data	3-27
3.18.1	<i>Performance Gap (GAP 5)</i> dengan Metode Servqual	3-28
3.18.2	Pengujian Hipotesis Kepuasan (Uji Z) untuk GAP 5	3-28

3.18.3	Pengolahan Data <i>GAP</i> 1	3-30
3.18.3.1	Pengujian Hipotesis Kepuasan (Uji Z) untuk <i>GAP</i> 1	3-30
3.18.4	Pengolahan Data <i>GAP</i> 2	3-32
3.18.5	Pengolahan Data <i>GAP</i> 3	3-32
3.18.6	Pengujian Hipotesis untuk Pengujian Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan	3-32
3.18.6.1	Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis untuk Seluruh Fakultas	3-32
3.18.6.2	Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis untuk Setiap Fakultas	3-33
3.19	Analisis <i>GAP</i> 5	3-35
3.20	Analisis <i>GAP</i> 1 sampai dengan <i>GAP</i> 3 dan Analisis Penyebab <i>GAP</i> 1 sampai dengan <i>GAP</i> 3 dan Usulan	3-35
3.21	Usulan	3-35
3.22	Kesimpulan dan Saran	3-35

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-3
4.1.3	Uraian Jabatan	4-5
4.2	Pengumpulan Data Penelitian	4-17
4.2.1	Penyusunan Kuesioner Mahasiswa	4-20
4.2.2	Penyebaran Data Awal Kuesioner Mahasiswa	4-21
4.2.3	Penyebaran Data Lanjutan Kuesioner Mahasiswa	4-21
4.2.4	Penyusunan Kuesioner Manajemen	4-22
4.2.5	Penyusunan Kuesioner Karyawan	4-23
4.2.6	Penyebaran Data Kuesioner Manajemen dan Karyawan	4-23
4.2.6.1	Penyebaran Data Kuesioner Manajemen	4-24
4.2.6.2	Penyebaran Data Kuesioner Karyawan	4-24

BAB 5 PENGOLAHAN DAN 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	5-1
5.1.1.2.1	Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Mahasiswa	5-2
5.1.1.2.2	Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Dosen dan Satpam	5-4
5.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-6
5.2	Pengukuran Penyimpangan Pelayanan dan Analisis Data	5-7
5.2.1	Pengolahan Data dan Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (Gap 5)	5-7
5.2.1.1	Pengolahan Data Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (Gap 5) dengan Metode Servqual	5-7
5.2.1.2	Pengolahan Data Gap 5 dengan Pengujian Hipotesis untuk Pengujian Kepuasan Mahasiswa Masing-Masing Pernyataan	5-9
5.2.1.3	Analisis Penyimpangan Antara Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (Gap 5)	5-15
5.2.2	Pengolahan Data Penyimpangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1)	5-12
5.2.2.1	Perhitungan Penyebab Penyimpangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1)	5-12
5.2.2.2	Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Servqual	5-13
5.2.2.3	Pengujian Hipotesis Gap 1 untuk Setiap Variabel Penelitian	5-14
5.2.3	Pengolahan Data Penyimpangan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2)	5-16

5.2.3.1	Perhitungan Penyebab Penyimpangan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2)	5-16
5.2.3.2	Pengolahan Data Gap 2 Per Dimensi	5-17
5.2.3.3	Pengolahan Data Gap 2 untuk Setiap Variabel Penelitian	5-18
5.2.4	Pengolahan Data Penyimpangan Spesifikasi Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3)	5-18
5.2.4.1	Perhitungan Penyebab Penyimpangan Spesifikasi Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (GAP 3)	5-20
5.2.4.2	Pengolahan Data Gap 3 Per Dimensi	5-22
5.2.4.3	Pengolahan Data Gap 3 untuk Setiap Variabel Penelitian	5-22
5.2.5	Kondisi Umum dan Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa	5-22
5.3	Analisis	5-25
5.3.1	Analisis Penyebab Penyimpangan GAP	5-25
5.3.2	Analisis Kesenjangan antara Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (GAP 5)	5-26
5.3.3	Analisis Kesenjangan antara Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen UKM Terhadap Harapan Mahasiswa	5-26
5.3.4	Analisis Kesenjangan antara Persepsi Manajemen UKM Terhadap Harapan Mahasiswa dengan Standar Kualitas Jasa	5-27
5.3.5	Analisis Kesenjangan Standar Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa	5-27
5.4	Usulan	5-36
5.4.1	Pernyataan 44 yaitu keamanan lingkungan di dalam kampus	5-37
5.4.2	Pernyataan 45 yaitu keamanan area parkir yang disediakan	5-38
5.4.3	Pernyataan 46 yaitu kecepatan respon dari petugas keamanan	5-39
5.4.4	Pernyataan 47 yaitu sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)	5-40
5.4.5	Pernyataan 48 yaitu sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (tata usaha)	5-42

5.4.6	Pernyataan 49 yaitu kemudahan untuk mengetahui secara umum informasi tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus	5-44
5.4.7	Pernyataan 50 yaitu sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf perpustakaan	5-45
5.4.8	Pernyataan 51 yaitu kepedulian staf konseling secara individu terhadap mahasiswa	5-46
5.4.9	Pernyataan 52 yaitu sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi	5-47
5.4.10	Pernyataan 53 yaitu kompetensi personel layanan kesehatan	5-48
5.4.11	Pernyataan 54 yaitu kesediaan universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan	5-49
5.4.12	Pernyataan 55 yaitu kesediaan bagian administrasi (tata usaha) untuk ditemui mahasiswa	5-50
5.4.13	Pernyataan 56 yaitu usaha universitas untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus	5-51
5.4.14	Pernyataan 57 yaitu penciptaan suasana diterima (<i>feel welcome</i>) bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus	5-52
5.4.15	Pernyataan 58 yaitu penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik	5-53
5.4.16	Pernyataan 59 yaitu penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik	5-54
5.5	Pengolahan dan Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis	5-56
5.5.1	Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis untuk Seluruh Fakultas	5-56

5.5.2 Analisis Pengolahan Gap 5 dengan Pengujian Hipotesis Per Fakultas	5-57
--	------

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.2. Saran.....	6-5
6.2.1. Saran untuk Universitas Kristen Maranatha.....	6-5
6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-2
2.2	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%	2-42
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 Universitas Kristen Maranatha	3-15
3.9	Tingkat Hubungan Interval Koefisien	3-16
3.10	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Untuk Kuesioner Manajemen	3-18
3.11	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap Universitas (Untuk Manajemen)	3-19
3.12	Pembagian Variabel Penelitian (Manajemen)	3-20
3.13	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap Universitas (Untuk Karyawan)	3-22
3.14	Sampel Kuesioner Mahasiswa	3-24
3.15	Jumlah Kuesioner Manajemen Universitas Kristen Maranatha	3-24
3.16	Sampel Kuesioner Dosen	3-26
3.17	Sampel Kuesioner Karyawan	3-26

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Penomoran Variabel Penelitian Pada Tiap Dimensi	4-18
4.2	Sampel Kuesioner Dosen Untuk Penelitian	4-24
5.1	Hasil Uji Valid Harapan Mahasiswa	5-2
5.2	Hasil Uji Valid Persepsi Mahasiswa	5-3
5.3	Hasil Uji Valid Kejelasan Penyampaian Standar Menurut Dosen	5-4
5.4	Hasil Uji Valid Konsistensi Penyampaian Jasa Oleh Dosen	5-4
5.5	Hasil Uji Valid Kejelasan Penyampaian Standar Oleh Satpam	5-4
5.6	Hasil Uji Valid Konsistensi Penyampaian Jasa Oleh Satpam	5-4
5.7	Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i>	5-8
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis untuk Setiap Variabel Penelitian	5-10
5.9	Hasil Pengolahan Penyebab GAP 1	5-12
5.10	Hasil Pengolahan Gap 1 Metode <i>Servqual</i> untuk Setiap dimensi	5-13
5.11	Hasil Pengolahan Gap 1 Metode <i>Servqual</i> untuk Setiap Variabel Penelitian	5-15
5.12	Hasil Pengolahan Penyebab Gap 2	5-16
5.13	Hasil Pengolahan GAP 2 untuk Setiap Dimensi	5-19
5.14	Hasil Pengolahan GAP 2 untuk Setiap Variabel Penelitian	5-19
5.15	Hasil Pengolahan Penyebab GAP 3	5-20
5.16	Hasil Pengolahan Data Gap 3 untuk Setiap Dimensi	5-23
5.17	Hasil Pengolahan Data Gap 3 untuk Setiap Variabel Penelitian	5-23
5.18	Analisis GAP 5	5-28
5.19	Analisis GAP 1	5-30
5.20	Analisis GAP 2	5-32
5.21	Analisis GAP 3	5-34
5.22	Rangkuman Hasil Analisis GAP	5-36
5.23	Hasil Pengujian ANOVA Semua Fakultas	5-57

Tabel	Judul	Halaman
5.24	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Ekonomi	5-58
5.25	Hasil Pengujian ANOVA Fakultas Desain	5-59
5.26	Hasil Pengujian ANOVA Teknik	5-60
5.27	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Teknologi Informasi	5-61
5.28	Hasil Pengujian ANOVA Sastra	5-62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-17
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-18
2.3	Pengujian Reliabilitas Gabungan	2-38
2.4	Input Data SPSS untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas	2-40
2.5	Langkah SPSS untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas	2-40
2.6	Langkah Input SPSS untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas	2-40
2.7	Hasil SPSS untuk Pengujian Validitas	2-41
2.8	Hasil SPSS untuk Pengujian Reliabilitas	2-41
2.9	Input Data SPSS untuk Pengujian ANOVA	2-44
2.10	Langkah SPSS untuk Pengujian ANOVA	2-45
2.11	Langkah SPSS untuk Pengujian ANOVA	2-45
2.12	Hasil SPSS untuk Pengujian ANOVA	2-45
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	4-4
5.1	Histogram Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i>	5-8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian Untuk Mahasiswa
2	Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen
3	Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan
4	Data Jumlah Mahasiswa UKM, 2007
5	Data Jumlah Karyawan dan Manajemen UKM, 2007
6	Jawaban Kuesioner Awal Mahasiswa
7	Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas) Jawaban Kuesioner Mahasiswa
8	Jawaban Kuesioner Lanjutan Mahasiswa
9	Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas) Jawaban Kuesioner Karyawan (Dosen dan Satpam)
10	Jawaban Kuesioner Manajemen
11	Jawaban Kuesioner Karyawan
12	Pengolahan Servqual GAP 5 (Ski)
13	Data Modus Untuk Setiap Pernyataan
14	Pengujian Hipotesis Kesamaan BesarKepuasan (Fak. Ekonomi dan Fak. Teknologi Informasi)
15	Hasil Pengujian Anova