

## ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha (UKM) adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang memiliki visi dan misi yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan metode *Servqual* yang dilakukan oleh Ir. Hendra Kusuma, MT dan Rr. Afrida Noor, Ir. Christina Wirawan, MT dan Widyanto, serta Rudijanto Muis, ST., MT dan Julastri, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM masih kurang baik. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lanjutan untuk mencari penyebab ketidakpuasan mahasiswa tersebut.

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM dan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Fault Tree Analysis* (FTA) dan *Service-Failure Mode and Effect Analysis* (*Service* FMEA). Penelitian ini dilakukan berdasarkan 6 dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI), yaitu *Campus Climate*, *Campus Life*, *Campus Support Service*, *Concern for The Individual*, *Recruitment and Financial Aid Effectiveness*, dan *Service Excellence*.

Kuesioner penelitian tentang penyebab ketidakpuasan mahasiswa yang digunakan bersifat terbuka dan dibagikan kepada 622 mahasiswa UKM program Sarjana Strata Satu (S1) yang minimal telah menempuh 2 semester dari 15 fakultas/jurusan, yaitu Kedokteran, Teknik Sipil, Teknik Elektro, Teknik Industri, Psikologi, Sastra Inggris, Sastra Jepang, Sastra China, Akuntansi, Manajemen, Seni Rupa Murni, Desain Interior, Desain Komunikasi Visual, Teknik Informatika, dan Sistem Informasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Sampling* untuk penentuan jumlah sampel mahasiswa dan *Snowball Sampling* untuk penyebaran kuesioner penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, diketahui bahwa penyebab-penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di beberapa biro maupun fakultas/jurusan yang ada di UKM, antara lain adalah lokasi tempat berkumpul mahasiswa yang tersedia kurang banyak, keahlian dari dosen tidak sesuai dengan mata kuliah, tidak ada pengumuman tentang prosedur pengajuan beasiswa, buku-buku yang tersedia di perpustakaan kurang lengkap, dan kurangnya kerjasama dengan pihak perusahaan dalam hal lowongan kerja.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan UKM sehingga dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, penulis memberikan usulan-usulan yang dikembangkan berdasarkan metode 5W+1H (*What, Why, Where, When, Who, How*) antara lain, yaitu memperbanyak lokasi tempat berkumpul bagi mahasiswa, memperbaharui penempatan dosen pada mata kuliah, membuat pengumuman tentang prosedur pengajuan beasiswa, menambah koleksi buku-buku di perpustakaan, dan meningkatkan kerjasama dengan pihak perusahaan sehingga lowongan kerja yang tersedia lebih banyak dan variatif.

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-2
1.3.1 Pembatasan Masalah .....	1-2
1.3.2 Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Jasa ( <i>Service</i> ) .....	2-1
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa .....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	2-6
2.2 Kualitas .....	2-8
2.2.1 Definisi dan Perspektif Kualitas .....	2-8
2.2.2 Manfaat Kualitas .....	2-10
2.3 Kualitas Jasa .....	2-11
2.3.1 Konsep Kualitas Jasa .....	2-11
2.3.2 Model Kualitas Jasa ( <i>Servqual</i> ) .....	2-16
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa (Pendidikan) .....	2-20
2.4 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) .....	2-26
2.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) .....	2-29

2.6	<i>Action Plan</i> untuk Peningkatan Kualitas .....	2-31
2.7	Teori Penelitian .....	2-32
2.7.1	Instrumen Penelitian .....	2-33
2.7.2	Teknik Pengumpulan Data .....	2-33
2.7.3	Penentuan Ukuran Sampel .....	2-35
2.7.4	Penentuan Teknik Sampling.....	2-37
2.8	Pengujian Hipotesis .....	2-38
2.8.1	Analisis Variansi (ANOVA) .....	2-39

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Studi Pendahuluan .....	3-1
3.2	Identifikasi Masalah .....	3-1
3.3	Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	3-1
3.4	Perumusan Masalah .....	3-4
3.5	Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-4
3.6	Studi Literatur .....	3-5
3.7	Penentuan Variabel Penelitian .....	3-5
3.8	Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	3-7
3.9	Penentuan Teknik Sampling.....	3-8
3.10	Penentuan Jumlah Sampel .....	3-8
3.11	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.12	Pengolahan Data.....	3-10
3.12.1	Pembuatan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) .....	3-10
3.12.2	Pembuatan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) ...	3-11
3.13	Analisis Data .....	3-11
3.14	Usulan .....	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 Perusahaan.....	4-1
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	4-3
4.1.3	Struktur Organisasi .....	4-3

4.2	Pengumpulan Data Penelitian.....	4-5
4.2.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	4-5
4.2.2	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	4-5

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1	Pembuatan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	5-1
5.1.1	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Campus Climate</i> ...	5-1
5.1.2	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Campus Life</i> .....	5-9
5.1.3	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Campus Support Service</i> .....	5-24
5.1.4	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Concern for The Individual</i> .....	5-33
5.1.5	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i> .....	5-38
5.1.6	Pembuatan dan Analisis FTA Dimensi <i>Service Excellence</i>	5-40
5.2	Pembuatan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	5-53
5.2.1	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> untuk <i>Service FMEA</i> .....	5-53
5.2.2	Pembuatan dan Analisis <i>Service FMEA</i> .....	5-56
5.2.3	Prioritas Peningkatan Kualitas Berdasarkan RPN.....	5-93
5.3	Usulan Berdasarkan Metode 5W+1H.....	5-98
5.3.1	Usulan untuk <i>Basic Events</i> .....	5-98
5.3.2	Usulan untuk <i>Undeveloped Events</i> .....	5-124

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran .....	6-7
6.2.1	Saran untuk Universitas Kristen Maranatha.....	6-7
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	6-7

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xvii
-----------------------------	------

## **LAMPIRAN**

## **KOMENTAR DOSEN PENGUJI**

## **DATA PENULIS**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Klasifikasi Jasa	2-2
2.2	Simbol-simbol <i>Gate</i> dalam FTA	2-27
2.3	Simbol-simbol <i>Event</i> dalam FTA	2-28
2.4	Metode Analisis 5W+2H	2-32
2.5	Penentuan Jumlah Sampel Dengan Taraf Kesalahan 1 %, 5 %, dan 10 %	2-36
3.1	Variabel-variabel Penelitian Pada Tiap Dimensi SSI	3-6
3.2	Jumlah Sampel Mahasiswa	3-9
4.1	Realisasi Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-6
5.1	Perhitungan Persentase Responden A1	5-3
5.2	Perhitungan Persentase Responden A2	5-3
5.3	Perhitungan Persentase Responden A3	5-4
5.4	Perhitungan Persentase Responden A4	5-5
5.5	Perhitungan Persentase Responden A5	5-5
5.6	Perhitungan Persentase Responden A6	5-7
5.7	Perhitungan Persentase Responden A7	5-7
5.8	Perhitungan Persentase Responden A8	5-8
5.9	Perhitungan Persentase Responden B1	5-9
5.10	Perhitungan Persentase Responden B3	5-11
5.11	Perhitungan Persentase Responden B5	5-13
5.12	Perhitungan Persentase Responden B6	5-13
5.13	Perhitungan Persentase Responden B7	5-14
5.14	Perhitungan Persentase Responden B8	5-15
5.15	Perhitungan Persentase Responden B9	5-16
5.16	Perhitungan Persentase Responden B10	5-17
5.17	Perhitungan Persentase Responden B11	5-18
5.18	Perhitungan Persentase Responden B12	5-19

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.19	Perhitungan Persentase Responden B13	5-20
5.20	Perhitungan Persentase Responden B15	5-21
5.21	Perhitungan Persentase Responden B16	5-22
5.22	Perhitungan Persentase Responden B17	5-22
5.23	Perhitungan Persentase Responden B18	5-23
5.24	Perhitungan Persentase Responden C1	5-26
5.25	Perhitungan Persentase Responden C2	5-26
5.26	Perhitungan Persentase Responden C3	5-27
5.27	Perhitungan Persentase Responden C4	5-28
5.28	Perhitungan Persentase Responden C5	5-29
5.29	Perhitungan Persentase Responden C6	5-29
5.30	Perhitungan Persentase Responden C7	5-31
5.31	Perhitungan Persentase Responden C8	5-32
5.32	Perhitungan Persentase Responden C9	5-33
5.33	Perhitungan Persentase Responden D1	5-35
5.34	Perhitungan Persentase Responden D2	5-36
5.35	Perhitungan Persentase Responden D3	5-36
5.36	Perhitungan Persentase Responden D4	5-37
5.37	Perhitungan Persentase Responden E1	5-39
5.38	Perhitungan Persentase Responden E2	5-40
5.39	Perhitungan Persentase Responden F1	5-41
5.40	Perhitungan Persentase Responden F2	5-42
5.41	Perhitungan Persentase Responden F3	5-43
5.42	Perhitungan Persentase Responden F4	5-44
5.43	Perhitungan Persentase Responden F5	5-44
5.44	Perhitungan Persentase Responden F6	5-46
5.45	Perhitungan Persentase Responden F7	5-47
5.46	Perhitungan Persentase Responden F8	5-48
5.47	Perhitungan Persentase Responden F9	5-48

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.48	Perhitungan Persentase Responden F10	5-50
5.49	Perhitungan Persentase Responden F11	5-51
5.50	Perhitungan Persentase Responden F12	5-51
5.51	Perhitungan Persentase Responden F13	5-52
5.52	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden A	5-53
5.53	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden B	5-54
5.54	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden C	5-55
5.55	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden D	5-55
5.56	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden E	5-55
5.57	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> Responden F	5-56
5.58	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Campus Climate</i>	5-57
5.59	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Campus Life</i>	5-63
5.60	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Campus Support Service</i>	5-74
5.61	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Concern for The Individual</i>	5-80
5.62	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	5-80
5.63	<i>Service</i> FMEA untuk Dimensi <i>Service Excellence</i>	5-85
5.64	Rangkuman Prioritas RPN Berdasarkan 6 Dimensi SSI	5-94
5.65	Rangkuman Prioritas RPN Berdasarkan Mode Ketidak-puasan Potensial	5-94
5.66	Rangkuman Prioritas RPN Berdasarkan Penyebab Ketidak-puasan Potensial	5-95
5.67	Usulan untuk <i>Basic Events</i> Berdasarkan Metode 5W+1H	5-99
5.68	Usulan <i>Form</i> Pemeriksaan Fasilitas Tempat Berkumpul	5-105
5.69	Usulan <i>Form</i> Pemeriksaan Fasilitas & Sarana Olahraga	5-111
5.70	<i>Form</i> Pengajuan Informasi MICS (Awal)	5-119
5.71	<i>Form</i> Pengajuan Informasi MICS (Usulan)	5-120
5.72	<i>Form</i> Perpustakaan (Awal)	5-122
5.73	<i>Form</i> Perpustakaan (Usulan)	5-123

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Jasa Sebagai Sebuah Sistem	2-1
2.2	Klasifikasi Jasa Berkaitan dengan Tingkat Intensitas Tenaga Kerja	2-5
2.3	Manfaat Kualitas	2-11
2.4	Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	2-14
2.5	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-18
2.6	Model Konseptual Kualitas Jasa yang Diperluas	2-19
2.7	Hubungan antar 4 Tipe FMEA	2-30
3.1	Bagan Alir Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi UKM (Aras Universitas)	4-4
4.2	Struktur Organisasi UKM (Aras Fakultas)	4-4
5.1	FTA untuk Dimensi <i>Campus Climate</i>	5-2
5.2	FTA untuk Dimensi <i>Campus Life</i>	5-12
5.3	FTA untuk Dimensi <i>Campus Support Service</i>	5-25
5.4	FTA untuk Dimensi <i>Concern for The Individual</i>	5-34
5.5	FTA untuk Dimensi <i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	5-38
5.6	FTA untuk Dimensi <i>Service Excellence</i>	5-45
5.7	Meja dan Tempat Duduk (Tampak Depan)	5-103
5.8	Meja dan Tempat Duduk (Tampak Samping)	5-103
5.9	Usulan Perancangan Lokasi Tempat Berkumpul	5-103
5.10	Tempat Duduk di Taman (Tipe 1)	5-104
5.11	Tempat Duduk di Taman (Tipe 2)	5-104
5.12	Usulan Perluasan Tempat Berkumpul di Taman	5-104
5.13	Petunjuk Membuang Sampah Pada Tempatnya (Tipe 1)	5-106
5.14	Petunjuk Membuang Sampah Pada Tempatnya (Tipe 2)	5-106
5.15	Tempat Sampah di GWM lt. 1	5-106



<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.16	Tempat Berkumpul di GWM lt. 1 (Awal)	5-107
5.17	Tempat Berkumpul di GWM lt. 1 (Usulan)	5-107
5.18	Petunjuk Larangan Merokok (Awal)	5-108
5.19	Petunjuk Larangan Merokok (Usulan)	5-108
5.20	Pintu Masuk ke Lokasi Tempat Berkumpul (Arah Pintu Utama GWM)	5-109
5.21	Jalur Masuk ke Lokasi Tempat Berkumpul (Arah DSU <i>Fotocopy Center</i> )	5-109
5.22	Kantor Unit Bisnis Maranatha	5-109
5.23	Kuesioner PBM (Proses Belajar Mengajar)	5-116
5.24	Kotak Saran Mahasiswa	5-118
5.25	Usulan <i>Form</i> untuk Kotak Saran Mahasiswa	5-118

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian Mahasiswa	L1-1
2	Data Jumlah Mahasiswa Aktif UKM Semester Ganjil 2008/2009	L2-1
3	ANOVA 7 Fakultas Berdasarkan Kinerja ANOVA 7 Fakultas Berdasarkan Kepuasan (Dengan Menggunakan Program SPSS 11.5)	L3-1  L3-12
4	Tabel Panduan Nilai <i>Service</i> FMEA	L4-1
5	Tabel Statistik – Distribusi F ( $\alpha = 0,05$ )	L5-1