

ABSTRAK

Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha mengalami penurunan jumlah mahasiswa baru dari sejak tahun 2001. Salah satu masalah yang diidentifikasi menyebabkan penurunan tersebut ialah ketidakpuasan mahasiswa saat ini atas kualitas pelayanan yang menyebabkan *word of mouth* yang buruk bagi calon mahasiswa baru. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa, mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa, mengetahui hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di Jur. TI Fak. Teknik Universitas Kristen Maranatha

Model penelitian ini adalah Servqual dengan instrumen baku dan instrumen yang dimodifikasi pada Gap 2, Gap 3, dan Gap 4. Populasi penelitian adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri angkatan 2005, 2006 dan 2007; karyawan (dosen, asisten, dan karyawan TU); serta pimpinan jurusan. Teknik Sampling yang digunakan untuk populasi mahasiswa ialah *Proportionate Stratified Sampling* dengan jumlah sampel 138 orang. Teknik sampling yang digunakan untuk populasi karyawan dan pimpinan jurusan adalah Sampling Jenuh. Variabel yang digunakan sebagai variabel harapan konsumen adalah 22 variabel servqual baku (Zeithaml, et.al, 1990) dan 13 variabel harapan mahasiswa yang diperoleh dari kuesioner terbuka dan verifikasi dengan pimpinan jurusan Teknik Industri.

Pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 10 variabel yang terbukti secara signifikan tidak memuaskan mahasiswa yaitu Pemenuhan Janji Karyawan Pada Waktu yang Ditetapkan, Penunjukan Minat yang Tulus untuk Memecahkan Masalah, Kegigihan dalam Memberikan Layanan yang Benar, Pemberian Layanan Secara Akurat, Pemberian Perhatian Pribadi, Kesiapan Memahami Kebutuhan Khusus, Kelengkapan Ruang Laboratorium, Kesamaan Perlakuan, Pemberian Kesempatan Bertanya, dan Pemberian Solusi Terbaik pada Masalah Mahasiswa. Ketidakpuasan ini diakibatkan terutama oleh ketiadaan standar kualitas pelayanan dari jurusan yang harus diberikan oleh karyawan pada mahasiswa.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani mahasiswa agar kepuasan mereka meningkat penulis mengusulkan penyusunan standar kualitas pelayanan dalam buku kode etik karyawan UKM, sosialisasi dari pimpinan jurusan mengenai aturan-aturan pada saat rapat karyawan atau dosen, mewajibkan seluruh karyawan untuk membaca buku panduan mahasiswa, pelatihan bagi karyawan di bidang prosedur standar yang berlaku di Jurusan, serta penelitian lebih lanjut untuk mengintegrasikan faktor kepuasan mahasiswa di dalam sistem imbalan dan penilaian kinerja di UKM.

ABSTRACT

Problem faced by Industrial Engineering Department, Engineering Faculty, Maranatha Christian University was student decremental since 2001. One of the problems influencing the student decremental was student dissatisfaction that caused bad word of mouth of the new student that register at Maranatha. The purpose of this study were: (1) to measure student dissatisfaction, (2) to identify the causes of this dissatisfaction, (3) to give recommendations to improve education services at Industrial Engineering Department, Engineering Faculty, Maranatha Christian University.

Model being used on this research was Servqual with standard instrument and modified instrument on Gap 2, Gap 3, and Gap 4. Population used on this research were 2005, 2006, and 2007 students, with sample size of 138 using *Proportionate Stratified Sampling*; employees (lecturer, assistant, and administration) using census methods. Customers Expectation Variables being used were 22 servqual standard variables added by 13 variables being collected by open questionnaire which validated by the head of Department.

Data calculation showed that there were 10 variables was proved significantly dissatisfied student, which were Promise Fulfilment on Time, Sincerity to Solve Student Problems, Persistency to Give the Right Service to Help Student, the Accuracy of Service, Personal Attention for Student, Willingness to Understand Student Special Needs, Laboratory Room Completeness, The Student Treatment Fairness, Willingness to Give Asking Opportunity Student, and Giving the Best Solutions for Students Problems. The dissatisfaction was caused primarily of the inexistence of service quality standards from the Department that has to be fulfilled by the employee for the students.

To improve employee performance on student services to increase their satisfaction, the author suggest service quality standard arrangement in employee ethics code book, the socialization of IE Department rule on employee meeting from the head of the Department, giving obligation for employee to read the student manual book, training for employee on IE's standard procedures, and the further research to integrate student satisfaction factors on remuneration and performance appraisal system at Maranatha Christian University.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	2-1
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	2-1
2.1.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	2-3
2.1.3 Harapan/Ekspektasi Pelanggan.....	2-4
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	2-7
2.2 Populasi dan Sampel.....	2-10
2.2.1 Populasi Dan Sampel.....	2-10
2.2.2 Teknik Sampling.....	2-10
2.3 Instrumen Penelitian.....	2-14
2.3.1 Instrumen Penelitian.....	2-14
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-17
2.4.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-17
2.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-19

2.5 Kualitas Pelayanan/Jasa (Servqual).....	2-20
2.5.1 Arti Kualitas Pelayanan.....	2-20
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-21
2.5.3 Gap Servqual.....	2-24
2.5.3.1 Gap 5.....	2-25
2.5.3.2 Gap 1.....	2-32
2.5.3.3 Gap 2.....	2-35
2.5.3.4 Gap 3.....	2-35
2.5.3.5 Gap 4.....	2-36
2.5.4 Penyebab Gap.....	2-37
2.5.5 Uji Hipotesis.....	2-44
2.6 Dimensi Kualitas Jasa (Pendidikan).....	2-47
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penentuan Model Penelitian.....	3-1
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-6
3.3 Pencarian Variabel Kualitas Pelayanan.....	3-9
3.4 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	3-11
3.4.1 Instrumen Gap 5.....	3-11
3.4.2 Instrumen Gap 1.....	3-13
3.4.3 Instrumen Gap 2.....	3-14
3.4.4 Instrumen Gap 3.....	3-15
3.4.5 Instrumen Gap 4.....	3-15
3.5 Validasi Konstruk.....	3-16
3.6 Pengumpulan Data Awal.....	3-17
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	3-17
3.8 Pengumpulan Data Lanjutan.....	3-19
3.9 Pengolahan Data.....	3-20
3.9.1 Pengolahan Data Gap 5.....	3-20
3.9.2 Pengolahan Data Gap 1.....	3-21
3.9.3 Pengolahan Data Gap 2.....	3-22
3.9.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Baku.....	3-22

3.9.3.2 Pengolahan Data Gap 2 yang Dimodifikasi.....	3-23
3.9.4 Pengolahan Data Gap 3.....	3-25
3.9.4.1 Pengolahan Data Gap 3 Baku.....	3-25
3.9.4.2 Pengolahan Data Gap 3 yang Dimodifikasi.....	3-26
3.9.5 Pengolahan Data Gap 4.....	3-27
3.9.5.1 Pengolahan Data Gap 4 Baku.....	3-27
3.9.5.2 Pengolahan Data Gap 4 yang Dimodifikasi.....	3-28
3.10 Analisis.....	3-30
3.10.1 Analisis Instrumen Gap 2, Gap3,dan Gap 4 Terbaik.....	3-30
3.10.2 Analisis Model Konseptual Pelayanan.....	3-30
3.10.2.1 Analisis Gap 5.....	3-31
3.10.2.2 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 1.....	3-31
3.10.2.3 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 2.....	3-31
3.10.2.4 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 3.....	3-31
3.10.2.5 Analisis Gap 4.....	3-31
3.11Pengembangan Usulan.....	3-35
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Jurusan Teknik Industri Maranatha.....	4-1
4.1.1 Sejarah Jurusan Teknik Industri Maranatha.....	4-1
4.1.2 Profil Jurusan Teknik Industri Maranatha.....	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi.....	4-5
4.2 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-5
4.2.1 Identifikasi Variabel Tambahan Harapan Konsumen.....	4-5
4.2.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian Awal.....	4-9
4.2.3 Validitas Konstruk Instrumen.....	4-10
4.2.4 Penentuan Sampel Penelitian.....	4-13
4.2.5 Pengumpulan Data Awal.....	4-15
4.2.6 Pengumpulan Data Lanjutan.....	4-16
4.2.7 Penyebab Gap.....	4-16
4.2.7.1 Penyebab Gap 2.....	4-16
4.2.7.2 Penyebab Gap 3.....	4-18

4.2.7.3 Penyebab Gap 4.....	4-19
BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis	
5.1 Analisis Model Penelitian.....	5-1
5.2 Pengolahan Data Awal.....	5-4
5.2.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	5-4
5.2.1.1Pengujian Validitas Instrumen bagi Mahasiswa.....	5-4
5.2.1.2Pengujian Validitas Instrumen bagi Karyawan.....	5-7
5.3 Pengolahan Data.....	5-10
5.3.1 Uji Hipotesis Gap 5.....	5-10
5.3.2 Uji Hipotesis Gap 1.....	5-12
5.3.3 Uji Hipotesis Gap 2.....	5-15
5.3.3.1 Uji Hipotesis Gap 2 Servqual Baku.....	5-15
5.3.3.2 Uji Hipotesis Gap 2 yang Dimodifikasi.....	5-17
5.3.3.3 Penggabungan Kesimpulan Gap 2.....	5-20
5.3.4 Uji Hipotesis Gap 3.....	5-22
5.3.4.1 Uji Hipotesis Gap 3 Servqual Baku.....	5-22
5.3.4.2 Uji Hipotesis Gap 3 yang Dimodifikasi.....	5-24
5.3.4.3 Penggabungan Kesimpulan Gap 3.....	5-26
5.3.5 Uji Hipotesis Gap 4.....	5-27
5.3.5.1 Uji Hipotesis Gap 4 Baku.....	5-28
5.3.5.2 Uji Hipotesis Gap 4 yang Dimodifikasi.....	5-30
5.3.4.3 Penggabungan Kesimpulan Gap 4.....	5-31
5.4 Analisis.....	5-32
5.4.1 Analisis Keterkaitan antar Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	5-32
5.4.2 Analisis Ketidakpuasan Mahasiswa.....	5-34
5.4.2.1 Variabel 5.....	5-34
5.4.2.2 Variabel 6.....	5-35
5.4.2.3 Variabel 9.....	5-35
5.4.2.4 Variabel 11.....	5-36
5.4.2.5 Variabel 19.....	5-36
5.4.2.6 Variabel 20.....	5-36

5.4.2.7 Variabel 23.....	5-37
5.4.2.8 Variabel 28.....	5-37
5.4.2.9 Variabel 29.....	5-37
5.4.2.10 Variabel 30.....	5-37
5.5 Pengembangan Usulan.....	5-38
5.5.1 Penetapan Standar Untuk Layanan Karyawan pada Mahasiswa.....	5-38
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-3
DAFTAR PUSTAKA.....	xvi
LAMPIRAN	
Komentar Dosen Penguji.....	xvii
Data Penulis.....	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Dimensi Servqual	2 – 23
2.2	Instrumen Pengukuran Harapan Pelanggan Gap 5	2 – 26
2.3	Instrumen Pengukuran Persepsi Pelanggan Gap 5	2 – 27
2.4	Instrumen Pengukuran Gap 5 Jenis 2	2 – 28
2.5	Instrumen Pengukuran ZOT Gap 5	2 – 30
2.6	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 1	2 – 32
2.7	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 2	2 – 34
2.8	Instrumen Pengukuran Gap 2	2 – 35
2.9	Instrumen Pengukuran Gap 3	2 – 36
2.10	Instrumen Pengukuran Gap 4	2 – 37
3.1	Perhitungan Proportionate Stratified Random Sampling	3 – 7
3.2	Nomor Pernyataan Untuk Tiap Dimensi Variabel Servqual Baku	3 – 10
3.3	Pernyataan Baku Instrumen Servqual	3 – 10
4.1	Data Dosen Tetap Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UKM	4 – 3
4.2	Data Staf Administrasi dan Laboratorium Tetap Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UKM	4 – 4
4.3	Tabel Jumlah Mahasiswa	4 – 4
4.4	Harapan Mahasiswa Hasil Isian Kesonan Terbuka	4 – 6

4.5	Hasil Penggabungan Variabel Penelitian Dengan Variabel Servqual Baku Yang Merupakan Tanggung Jawab Jurusan TI UKM	4 – 8
4.6	Variabel Penelitian Setelah Tahap Validasi Konstruk	4 – 12
4.7	Jumlah Responden untuk Tiap Pernyataan di Instrumen Karyawan	4 – 14
5.1	Hasil Pegujian Validitas Kuesioner Mahasiswa	5 – 5
5.2	Hasil Pegujian Validitas Kuesioner Karyawan	5 – 8
5.3	Pengujian Hipotesis Gap 5	5 – 10
5.4	Pengujian Hipotesis Gap 1	5 – 13
5.5	Pengujian Hipotesis Gap 2 Baku	5 – 16
5.6	Pengujian Hipotesis Gap 2 Modifikasi	5 – 17
5.7	Perbedaan Kesimpulan Gap 2 Baku Dengan Modifikasi	5 – 21
5.8	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku	5 – 22
5.9	Pengujian Hipotesis Gap 3 Modifikasi	5 – 24
5.10	Penggabungan Kesimpulan Gap 3	5 – 26
5.11	Pengujian Hipotesis Gap 4 Baku	5 – 27
5.12	Pengujian Hipotesis Gap 4 Modifikasi	5 – 29
5.13	Penggabungan Kesimpulan Gap 4	5 – 31
5.14	Kesimpulan setiap Gap	5 – 32

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.1	Kuesioner terbuka
1.2	Kuesioner mahasiswa awal
1.3	Kuesioner karyawan awal
1.4	Kuesioner pimpinan jurusan awal
1.5	Komentar validasi konstruk
1.6	Kuesioner pimpinan jurusan setelah validasi konstruk
1.7	Kuesioner karyawan setelah validasi konstruk
1.8	Kuesioner mahasiswa setelah validasi konstruk
2.1	Hasil Kuesioner Terbuka
2.2	Data Mentah kuesioner Pendahuluan Mahasiswa
2.3	Data Mentah kuesioner Pendahuluan Karyawan
2.4	Data Mentah pengumpulan data lanjutan harapan mahasiswa
2.5	Data Mentah pengumpulan data lanjutan persepsi mahasiswa
2.6	Data Mentah pengumpulan data lanjutan konsistensi karyawan terhadap janji jurusan