

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pada mahasiswa Fakultas Psikologi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Psikologi di Universitas X Bandung. Pemilihan sampel menggunakan metode stratified random sampling dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 225 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survey.

Alat ukur yang digunakan merupakan kuesioner yang dimodifikasi dari alat ukur Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, & Zeithaml (2006). Kuesioner terbagi menjadi dua bagian, yaitu Expected Service dan Perceived Service, yang masing-masing terdiri dari 53 pasang item.

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebanyak 186 mahasiswa (82,7%) tidak puas yang berarti mahasiswa menilai pelayanan yang diterima dari Fakultas Psikologi Universitas X tidak memenuhi harapan mereka, 33 mahasiswa (14,6%) puas yang berarti mahasiswa menilai pelayanan yang diterima dari Fakultas Psikologi Universitas X telah melebihi harapan mereka, dan 6 mahasiswa (2,7%) netral dimana mereka menilai pelayanan yang diterima dari Fakultas Psikologi Universitas X telah memenuhi harapan mereka. Peneliti mengajukan saran agar dilakukan penelitian mengenai hubungan faktor harga dengan kepuasan pelanggan. Selain itu juga saran bagi Fakultas Psikologi Universitas X Bandung untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pada dimensi assurance, responsiveness, dan empathy.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis	8
1.4.2. Kegunaan Praktis	8
1.5. Kerangka Pemikiran	9
1.6. Asumsi	17

BAB II TINJAUAN TEORI	18
2.1. Persepsi	18
2.1.1. Pengertian Persepsi	18
2.1.2. Proses Persepsi	18
2.2. Kepuasan Pelanggan	19
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2. Harapan Pelanggan	20
2.2.3. Perceived Performance	24
2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.2.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3. Jasa	29
2.3.1. Pengertian Jasa	29
2.3.2. Karakteristik Jasa	30
2.3.3. Kualitas Jasa	34
2.3.4. Dimensi Kualitas Jasa	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Rancangan dan Prosedur Penelitian	39
3.2. Bagan Rancangan Penelitian	39
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.3.1. Variabel Penelitian	40
3.3.2. Definisi Operasional	40
3.4. Alat Ukur	41

3.4.1. Alat Ukur Servqual	41
3.4.2. Sistem Penilaian	43
3.4.3. Data Penunjang	43
3.4.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	43
3.4.4.1. Validitas Alat Ukur	43
3.4.4.2. Reliabilitas Alat Ukur	44
3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	45
3.5.1. Populasi Sasaran	45
3.5.2. Karakteristik Populasi	45
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	45
3.6. Teknik Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	48
4.1. Gambaran Responden	48
4.2. Hasil Penelitian	49
4.2.1. Gambaran Kepuasan Mahasiswa	49
4.2.2. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Tidak Puas	49
4.2.3. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Puas	50
4.2.4. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Netral	50
4.3. Pembahasan	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
5.2.1. Saran Teoritis	59
5.2.2. Saran Praktis	60
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR RUJUKAN	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Alat Ukur Servqual	41
Tabel 3.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Mahasiswa	43
Tabel 3.3. Tabel Perhitungan Jumlah Sampel	46
Tabel 4.1. Tahun Angkatan Responden	48
Tabel 4.2. Gambaran Kepuasan Mahasiswa	49
Tabel 4.3. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Tidak Puas	49
Tabel 4.4. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Puas	50
Tabel 4.5. Gambaran Kepuasan Pada Setiap Dimensi Pada Mahasiswa yang Netral	50

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Skema Kerangka Pemikiran.....	16
Bagan 3.1. Skema Rancangan Penelitian.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kisi-Kisi Alat Ukur
- Lampiran 2: Alat Ukur
- Lampiran 3: Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 4: Data Expected Service dan Perceived Service
- Lampiran 5: Gambaran Kepuasan Mahasiswa Secara Umum
- Lampiran 6: Gambaran Kepuasan Per Dimensi Pada Mahasiswa yang Tidak Puas
- Lampiran 7: Gambaran Kepuasan Per Dimensi Pada Mahasiswa yang Puas
- Lampiran 8: Gambaran Kepuasan Per Dimensi Pada Mahasiswa yang Netral
- Lampiran 9: Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Data Penunjang