



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS
KRANGGAN**

TESIS

**ARIYO KURNIAWAN
NIM. 55116310064**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS
KRANGGAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

ARIYO KURNIAWAN

NIM. 55116310064

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

Student satisfaction is one of the parameters of the success of university services. Student satisfaction will greatly affect their loyalty to the university. Mercu Buana University student satisfaction can be influenced by several factors such as learning methods, lecture support facilities, and the quality of student lecture services. Based on the results of the pre-study, it can be concluded that there are still many Mercu Buana University students who were dissatisfied during their studies at Mercu Buana University. Student dissatisfaction is much influenced by service facilities, lecture methods, and lecture support facilities. Descriptive research can be obtained a description of the problem formulation regarding the satisfaction of students of the Master of Management program at Mercu Buana University campus Kranggan. Hypothesis Testing research methods can answer the allegations that exist in the phenomenon of the satisfaction of students of the Master of Management program at Mercu Buana University campus Kranggan. In this study a sample of 100 university management master students from Mercu Buana Kampus Kranggan took samples. In this study, quantitative methods will be used in which to measure an object related to the phenomenon that occurs (Sugiyono, 2012). The data collection in this study was carried out by simple random sampling technique. Which is assisted by a questionnaire. As for the weighting of the Likert scale.

Keywords: Satisfaction, University, Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu parameter keberhasilan layanan universitas. Kepuasan mahasiswa akan sangat mempengaruhi kesetiaan mereka kepada universitas. Kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti metode pembelajaran, fasilitas pendukung kuliah, dan kualitas layanan ceramah mahasiswa. Berdasarkan hasil pra-penelitian, dapat disimpulkan bahwa masih ada banyak mahasiswa Universitas Mercu Buana yang tidak puas selama studi mereka di Universitas Mercu Buana. Ketidakpuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh fasilitas layanan, metode pembelajaran, dan fasilitas pendukung kuliah. Penelitian deskriptif dapat memperoleh gambaran tentang rumusan masalah mengenai kepuasan mahasiswa program Magister Manajemen di kampus Universitas Mercu Buana Kranggan. Metode pengujian Hipotesis penelitian dapat menjawab dugaan yang ada dalam fenomena kepuasan mahasiswa program Magister Manajemen di kampus Universitas Mercu Buana Kranggan. Dalam penelitian ini sampel dari 100 mahasiswa magister manajemen dari Mercu Buana Kampus Kranggan. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif akan digunakan untuk mengukur suatu objek yang terkait dengan fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2012). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Yang dibantu oleh kuesioner, sedangkan untuk pembobotan skala Likert.

Kata Kunci: Kepuasan, Universitas, Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Magister
Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ariyo Kurniawan

NIM : 55116310064

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2018

Mengesahkan
Pembimbing



(Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Magister
Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Ariyo Kurniawan
NIM : 55116310064
Program : Magister Manajemen
Tanggal : Oktober 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Progran Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2018



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah 'Azza wa Jalla Yang Maha Perkasa lagi Maha Agung atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan".

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, Tesis ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana
2. Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu seluruh proses pembuatan Tesis
3. Dr. Ahmad Badawi Saluy, MM., Dr. Bambang Mulyana, M.Si., Prof. Dr. Masydzulhak, SE, MM. sebagai tim penguji siding tugas akhir
4. Tata Suhendi, SE, MM., dan Marganingsih sebagai kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak ternilai
5. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan Tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Oleh karena itu, penulis dengan sikap terbuka mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan kedepannya.

Jakarta, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah	9
1.2.3 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12

2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Pembelajaran Tatap Muka	19
2.1.4 Motivasi Belajar	20
2.1.5 Promosi	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.3.1 Motivasi Belajar Mahasiswa Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Mercu Buana	30
2.3.2 Promosi Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana	30
2.3.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana	31
2.3.4 Pembelajaran Tatap Muka Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana	32
2.4 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
4.1.3. Definisi Operasional	36
4.1.4. Pengukuran Variabel.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5 Metode Analisis Data	49

3.5.1	Uji Coba Penelitian	49
3.5.2	Statistik Deskriptif	50
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	54
3.5.4	Statistik Inferensia	57
3.5.5	Uji Hipotesis	66
3.6	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Perusahaan	71
4.2.3.	Sejarah Singkat Perusahaan	71
4.2.4.	Lingkup Bidang Usaha	73
4.2.5.	Sumber Daya	74
4.2.6.	Tantangan Bisnis Perusahaan	74
4.2.7.	Proses Bisnis Perusahaan	75
4.2	Hasil Penelitian	75
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	75
4.2.2.	Transformasi Data	77
4.2.3.	Uji Kualitas Instrumen	78
4.2.4.	Uji Asumsi Klasik	82
4.2.5.	Uji Hipotesis	86
4.3	Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	92

DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	107



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Jenjang Strata II Universitas mercu Buana...	5
Tabel 1.2. Hasil Pra-riset	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1. Operasional Variabel	38
Tabel 3.2. Skala Likert	43
Tabel 3.3. Populasi Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan	47
Tabel 3.4. Jumlah Sampel Strata	47
Tabel 3.5. Jadwal Penyusunan Tesis	70
Tabel 4.1. Jumlah Sampel Penelitian.....	76
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	77
Tabel 4.4. Uji CFA Variabel Motivasi Belajar (X_1).....	79
Tabel 4.5. Uji CFA Variabel Promosi (X_2)	79
Tabel 4.6. Uji CFA Variabel Pembelajaran Konvensional (X_3).....	79
Tabel 4.7. Uji CFA Variabel Kualitas Pelayanan (Y_1).....	80
Tabel 4.8. Uji CFA Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_2).....	81
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Butir Kuisioner.....	81
Tabel 4.10. Uji <i>Goodness of Fit</i>	82
Tabel 4.11. <i>Modification Indices</i>	83

Tabel 4.12. Uji *Goodness of Fit Modified*..... 83

Tabel 4.13. Uji Normalitas Data 84

Tabel 4.14. Uji Hipotesis..... 86



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jumlah Lembaga Pendidikan Tinggi di Propinsi DKI Jakarta	2
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	74
Gambar 4.2. <i>Structural Equation Model</i>	86



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	Data Penelitian 98
Lampiran 2.	<i>Output Amos Uji CFA</i> 101
Lampiran 3.	<i>Output Amos Uji Normalitas</i> 103
Lampiran 4.	<i>Output Amos Uji Goodness of Fit</i> 105
Lampiran 5.	<i>Output Amos Uji Hipotesis</i> 106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA