



**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DENGAN METODE
*STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)***

TESIS

Disusun Oleh :

Soecahyadi

55309110021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Program Magister Teknik Industri
Program Pascasarjana

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Judul : *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Structural Equation Modeling (SEM)*

Nama : Soecahyadi

N I M : 55309110021

Program : Program Studi Magister Teknik Industri
Program Pascasarjana

Tanggal : 17 Maret 2012

Mengesahkan :

Pembimbing Utama,



Dr. Bonivastus P. Ichtiarto, S.Si., M.Eng.

**Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri**

Direktur Pascasarjana



Dr. Lien Herliani Kusumah, MT



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM)

Nama : Soecahyadi

NIM : 55309110021

Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 17 Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.

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

UNIVERSITAS Jakarta, 17 Maret 2012

MERCU BUANA



Soecahyadi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM)”.

Tesis ini merupakan syarat kelulusan pada Program Pasca Sarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan tulisan ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Seluruh daya upaya yang dicurahkan dalam pembuatan Tesis ini tidak akan ada artinya tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu rasa syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada :

1. Dr. Bonavasius P. Ichtiarto, S.Si., M.Eng, MSi, Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan Tesis ini.
2. Segenap dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna dalam menambah wawasan dan kemampuan penulis.
3. Nadia sebagai Istri tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan do'a, serta kesabaran selama menyusun Tesis ini.
4. Rektor Universitas tempat penulis melakukan penelitian beserta jajarannya, yang telah banyak memberikan masukan dan informasi data-data yang dibutuhkan.
5. Para Karyawan dan Staff Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana, yang telah banyak membantu dalam hal kemudahan administrasi dan informasi kepada penulis, selama kuliah sampai Tesis ini selesai.

6. Teman-teman kuliah Magister Teknik Industri Angkatan V Universitas Mercubuana.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan positif bagi ilmu pengetahuan khususnya pengembangan perguruan tinggi swasta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Maret 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Pembatasan Masalah.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II DASAR TEORI	
A. Pengertian Perguruan Tinggi.....	6
B. Konsep Jasa dan Pengertian Jasa.....	7
C. Definisi dan Persepsi Kualitas Jasa	9
D. Dimensi Kualitas Jasa.....	16
E. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	17
F. Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Kepuasan Konsumen.....	20
G. Metode <i>Structur Equation Modeling</i> (SEM).....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Populasi dan Sampel.....	29
B. Kerangka Pemecahan Masalah.....	29

C. Model Hubungan Antar Variabel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Uji Instrumen Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
A. Gambaran Umum Universitas	48
B. Analisis Data.....	52
1. Karakteristik Responden.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	56
3. Uji Validitas.....	58
4. Teknik Analisa SEM	65
BAB V DISKUSI	
A. Implikasi Teoritis.....	80
B. Implikasi Manajerial.....	82
C. Keterbatasan Penelitian	86
BAB VI KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Notasi Variabel.....	40
Tabel 2. Standar Ukuran <i>Goodness of Fit</i> (GOF).....	47
Tabel 3. Profil Mahasiswa Baru Berdasarkan Status Pendaftaran	48
Tabel 4. Jumlah Mahasiswa Baru Universitas XYZ Jakarta 2006-2011.....	49
Tabel 5. Profil Mahasiswa Baru Berdasarkan Asal Sekolah/PT dan Status Sekolah	50
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	53
Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal	55
Tabel 11. Sumber Biaya Belajar/Kuliah.....	55
Tabel 12. Informasi Mengenai Universitas XYZ	56
Tabel 13. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 14. Reliabilitas Variabel Kepuasan	57
Tabel 15. Validitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Tangibles	58
Tabel 16. Validitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	59
Tabel 17. Validitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 18. Validitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 19. Validitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	61
Tabel 20. Validitas Kepuasan Mengenai Sarana dan Prasarana	62
Tabel 21. Validitas Kepuasan Mengenai Jadwal/ Waktu Perkuliahan	63
Tabel 22. Validitas Kepuasan Mengenai Proses Belajar Mengajar	63
Tabel 23. Validitas Kepuasan Mengenai Kualitas Dosen.....	64
Tabel 24. Validitas Kepuasan Mengenai Pelaksanaan Ujian.....	65
Tabel 25. Hasil Uji Distribusi Normal	66
Tabel 26. Uji Multikolinieritas.....	67
Table 27. <i>Goodness of Fit Statistic</i> (GOF)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa.....	15
Gambar 2.	Persepsi Kualitas dan Kepuasan Konsumen.....	20
Gambar 3.	Kerangka Pemecahan Masalah	30
Gambar 4.	Model Penelitian	31
Gambar 5.	Langkah- Langkah Pemodelan SEM	37
Gambar 6.	Full Model Struktural Penelitian.....	40
Gambar 8.	Peta Aktifitas Kegiatan Belajar Mengajar di Universitas XYZ Jakarta.....	51
Gambar 9.	Path Diagram <i>Unstandarized Estimated</i>	68
Gambar 10.	Output Nilai Korelasi Antar Variabel.....	69
Gambar 11.	Path Diagram <i>Standarized Estimated</i>	71
Gambar 12.	Path Dioagram <i>t-value</i>	73
Gambar 13.	Hasil Pengolahan Lisrel untuk Pengukuran GOF.....	74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA