

**Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen Pembimbing
Tugas Akhir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler**

Manajemen S1

SKRIPSI

Nama : Mustika Setia Pratiwi

NIM : 43109010-039



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen Pembimbing
Tugas Akhir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler**

Manajemen S1

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – STRATA 1

Nama : Mustika Setia Pratiwi

NIM : 43109010-039



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mustika Setia Pratiwi
Nim : 43109010039
Program Study : Ekonomi - Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2013



(Mustika Setia Pratiwi)

43109010039

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mustika Setia Pratiwi
NIM : 43109010039
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen
Pembimbing Tugas Akhir Terhadap Kepuasan
Mahasiswa Reguler manajemen S1
Tanggal Lulus Ujian : 01 Agustus 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUIANA

(M.Rizki Sadikin, BBA, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Reguler Manajemen S1

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Mustika Setia Pratiwi

43109010039

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 01 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(M. Rizki Sadikin, BBA, MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(H. Arief Bowo Prayoga Kasmoo, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul **“Analisa Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler Manajemen S1”**. Penyusunan proposal merupakan salah satu tugas dan persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir.

Dalam penulisan makalah ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, kesehatan jasmani dan rohani, memberikan cintanya tanpa batas sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik saya yang telah memberikan semangat dan dorongan yang luar biasa untuk saya selama ini.
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Wiwik Utami, Ak. Msi selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen S1.
6. Beribu terima kasih kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak M. Rizki, BBA, MBA yang telah membimbing, mengarahkan dan mendorong saya dalam menyelesaikan proposal ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.
8. Teman seperjuangan saya dalam menyelesaikan skripsi sehingga dapat selesai bersamaan yaitu Robiatul Adawiyah.
9. Seluruh sahabat – sahabat saya angkatan 2009 yang telah memotivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 Manajemen.
10. Sahabat-sahabat terbaik saya Novi Ariyanti, Dwi Subekti, Choerunisa yang menemani saya mengerjakan skripsi dan memberikan semangat untuk saya.
11. Seseorang yang istimewa yang memberikan doa dan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi Bagus Kurniawan.
12. Semua pihak yang terlibat baik sevara langsung ataupun tidak dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Kritik dan saran untuk kesempurnaan proposal ini selalu penulis harapkan.

Jakarta, Agustus 2013

Penulis

Mustika Setia Pratiwi

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR .	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran ...	8

2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Pelayanan Jasa	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.2.2 Pengertian Jasa	11
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	16
2.3.1 Pengertian Kualitas	16
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.4 Kepuasan Konsumen	34
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	35
2.4.2 Strategi Kepuasan Konsumen	37
2.4.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	40
2.5 Penelitian Sebelumnya	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1 Obyek Penelitian	50
3.2 Desain Penelitian	50
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	53
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	54

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5 Jenis Data.....	59
3.6 Populasi dan Sampel	60
3.6.1 Populasi	60
3.6.2 Sampel	60
3.7 Metode Analisis Data.....	62
3.7.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	62
3.7.2 Uji Validitas	68
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	68
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	69
4.2 Karakteristik Responden	70
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	70
4.2.2 Umur Responden	71
4.3 Pengujian Instrumen	72
4.3.1 Uji Validitas	72
4.3.2 Uji Reliabilitas	78
4.4 Analisis Data	80
4.4.1 <i>Tangible</i>	80
4.4.2 <i>Empathy</i>	83
4.4.3 <i>Responsiveness</i>	89
4.4.4 <i>Reliability</i>	94
4.4.5 <i>Assurance</i>	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Indikator (<i>TERRA</i>)	55
Tabel 3.2 Definisi Variabel dan Indikator Kepuasan Mahasiswa Reguler Manajemen S1.....	57
Tabel 3.3 Nilai Menurut tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	63
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	70
Tabel 4.2 Responden berdasarkan umur	71
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Tangible</i> (Kinerja)	72
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>Tangible</i> (Kepentingan)	73
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Empathy</i> (Kinerja)	73
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Empathy</i> (Kepentingan)	74
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Kinerja)	74
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Kepentingan)	75
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kinerja)	75
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kepentingan)	76
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Assurance</i> (Kinerja)	76
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Assurance</i> (Kepentingan)	77
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Kinerja	78

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kepentingan	79
Tabel 4.15 Kerapihan Dosen Pembimbing Dalam Berpakaian Dan Berpenampilan (Kinerja).....	80
Tabel 4.16 Kerapihan Dosen Pembimbing Dalam Berpakaian Dan Berpenampilan (Kepentingan)	80
Tabel 4.17 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Menguasai Atau Menggunakan Teknologi Dan Peralatan Modern (Kinerja)	81
Tabel 4.18 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Menguasai Atau Menggunakan Teknologi Dan Peralatan Modern (Kepentingan)	81
Tabel 4.19 Kenyamanan Ruang Konsultasi Dosen Pembimbing (Bersih Dan Rapi) (Kinerja)	82
Tabel 4.20 Kenyamanan Ruang Konsultasi Dosen Pembimbing (Bersih Dan Rapi) (Kepentingan)	82
Tabel 4.21 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Berkomunikasi (Mudah Di Mengerti Dan Sopan) (Kinerja)	83
Tabel 4.22 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Berkomunikasi (Mudah Di Mengerti Dan Sopan) (Kepentingan)	84
Tabel 4.23 Kesiediaan Dosen Pembimbing Memberikan Bimbingan Kepada Mahasiswa Tanpa Memandang Status Sosial (Kinerja)	85
Tabel 4.24 Kesiediaan Dosen Pembimbing Memberikan Bimbingan Kepada Mahasiswa Tanpa Memandang Status Sosial (Kepentingan)	85
Tabel 4.25 Kemampuan Dosen Pembimbing Menunjukkan Rasa Simpatik Kepada Mahasiswa (Kinerja)	86

Tabel 4.26 Kemampuan Dosen Pembimbing Menunjukkan Rasa Simpatik Kepada Mahasiswa (Kepentingan)	86
Tabel 4.27 Dosen Pembimbing Memahami Kebutuhan Mahasiswanya (Kinerja)	87
Tabel 4.28 Dosen Pembimbing Memahami Kebutuhan Mahasiswanya (Kepentingan)	88
Tabel 4.29 Kesiediaan Dosen Pembimbing Dalam Mengambil Tindakan Sigap Dan Cepat Saat Mahasiswa Ingin Bimbingan (Kinerja)	89
Tabel 4.30 Kesiediaan Dosen Pembimbing Dalam Mengambil Tindakan Sigap Dan Cepat Saat Mahasiswa Ingin Bimbingan (Kepentingan)	89
Tabel 4.31 Kesiediaan Dosen Pembimbing Memberikan Bimbingan Sesuai Dengan Keinginan Mahasiswa (Kinerja)	90
Tabel 4.32 Kesiediaan Dosen Pembimbing Memberikan Bimbingan Sesuai Dengan Keinginan Mahasiswa (Kepentingan)	90
Tabel 4.33 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Mengarahkan Dan Menyelesaikan Kesulitan Atau Masalah Yang Dihadapi Mahasiswa (Kinerja)	91
Tabel 4.34 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Mengarahkan Dan Menyelesaikan Kesulitan Atau Masalah Yang Dihadapi Mahasiswa (Kepentingan)	92
Tabel 4.35 Kesiediaan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Penjelasan Secara Jelas Yang Dapat Dimengerti Mahasiswa (Kinerja)	93
Tabel 4.36 Kesiediaan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Penjelasan Secara Jelas Yang Dapat Dimengerti Mahasiswa (Kepentingan)	93

Tabel 4.37 Kemampuan Dalam Memberikan Bimbingan Sesuai Dengan Tingkat Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Dosen Pembimbing (Kinerja) ...	94
Tabel 4.38 Kemampuan Dalam Memberikan Bimbingan Sesuai Dengan Tingkat Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Dosen Pembimbing (Kepentingan)	94
Tabel 4.39 Ketepatan Waktu Dosen Pembimbing Saat Janji Dengan Mahasiswa Yang Ingin Bimbingan (Kinerja)	95
Tabel 4.40 Ketepatan Waktu Dosen Pembimbing Saat Janji Dengan Mahasiswa Yang Ingin Bimbingan (Kepentingan)	96
Tabel 4.41 Kesiapan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Kemudahan Saat Proses Bimbingan Berjalan (Kinerja)	97
Tabel 4.42 Kesiapan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Kemudahan Saat Proses Bimbingan Berjalan (Kepentingan)	97
Tabel 4.43 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Mahasiswa Yang Mengalami Kesulitan (Kinerja)	98
Tabel 4.44 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Mahasiswa Yang Mengalami Kesulitan (Kepentingan)	98
Tabel 4.45 Permasalahan Atau Kesulitan Mahasiswa Selalu Dapat Ditangani Oleh Dosen Pembimbing (Kinerja)	99
Tabel 4.46 Permasalahan Atau Kesulitan Mahasiswa Selalu Dapat Ditangani Oleh Dosen Pembimbing (Kepentingan)	100
Tabel 4.47 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Menunjukkan Sikap Rendah Hati Dalam Membantu Mahasiswanya (Kinerja)	101

Tabel 4.48 Kemampuan Dosen Pembimbing Dalam Menunjukkan Sikap Rendah Hati Dalam Membantu Mahasiswanya (Kepentingan)	101
Tabel 4.49 Kesiediaan Dalam Menjalankan Komitmen Kerja Sebagai Dosen Pembimbing (Kinerja)	102
Tabel 4.50 Kesiediaan Dalam Menjalankan Komitmen Kerja Sebagai Dosen Pembimbing (Kepentingan)	102
Tabel 4.51 Dosen Pembimbing Berprilaku Ramah Dan Sopan Kepada Mahasiswanya (Kinerja)	103
Tabel 4.52 Dosen Pembimbing Berprilaku Ramah Dan Sopan Kepada Mahasiswanya (Kepentingan)	104
Tabel 4.53 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan Dan Penilaian Kepentingan	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen Pembimbing	52
Gambar 3.2 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	66
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Manajemen S1	109



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A .Hasil Uji Validitas Kinerja	118
Lampiran B .Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	123
Lampiran C .Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	128
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	131
Lampiran E .Hasil Kuesioner (Kinerja).....	134
Lampiran F..Hasil Kuesioner (Tingkat Kepentingan).....	138
Lampiran G .Kuesioner.....	142
Lampiran H .Gambaran Umum Tentang Responden	146



UNIVERSITAS
MERCU BUANA