

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN ALUMNI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

N a m a : Robiatul Adawiyah

N I M : 43109010036



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta

2013

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN ALUMNI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

N a m a : Robiatul Adawiyah

N I M : 43109010036



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robiatul Adawiyah
NIM : 43109010036
Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2013



(Robiatul Adawiyah)

43109010036

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robiatul Adawiyah
NIM : 43109010036
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap
Kepuasan Alumni Universitas Mercu Buana
Tanggal Lulus Ujian : 01 Agustus 2013

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi



(M. Rizki Sadikin, BBA, MBA)

UNIVERSITAS

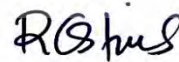
MERCU BUANA

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 Akademik terhadap Kepuasan Alumni
Universitas Mercu Buana**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

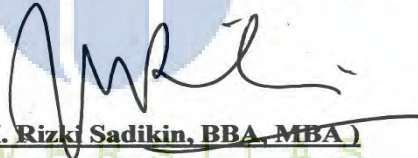
Robiatul Adawiyah

43109010036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 01 Agustus 2013

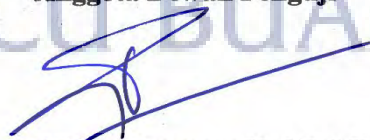
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi




(M. Rizki Sadikin, BBA, MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Yuhartil, SE, ME)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Alumni Universitas Mercu Buana”. Penyusunan skripsi 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. Ucap syukur kepada Allah SWT, karena atas karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Beribu-ribu terima kasih kepada kedua orang tua saya, My super hero yaitu Bapak H. Abyad Alfatiri yang terus-terusan menyemangati aku dan tidak letih memberi nasehat serta pengarahan sehingga saya dapat seperti ini, Ibuku tercinta dan terkasih (Almh) Hj. Musroh yang telah menyadari aku betapa pentingnya pendidikan dan telah menyadari aku betapa berharganya sesuatu yang kita miliki. Love you Ibu Bapak skripsi ini aku persembahkan untuk kalian berdua.
3. Kepada Rektor Universitas Mercu Buana yaitu Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM.
4. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1

6. Kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak M. Rizki, BBA, MBA yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mendorong serta meluangkan tenaga dan pikiran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Dosen Pembimbing Akademik Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM terima kasih atas bimbingannya selama ini dari semester awal sampai akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.
9. Kepada abang-abangku tersayang terima kasih atas dukungan dan nasehatnya yaitu kepada Dedi Suhendi, Endang Habibi, dan Khusnul Holqi kalian abang yang luar biasa dan terima kasih atas kasih sayangnya.
10. Kakak iparku tercinta, Titi Elijah terima kasih atas segala-galanya kamu seperti kakak kandungku sendiri, Nurmah Yunita dan Novi terima kasih dukungan yang diberikan.
11. Keponakan-keponakan ante tersayang dan tercinta M. Farih Al-azqon, Ratu Zinda Syafira, M. Fawwaz Al-fatih dan Farha Nurbila, Fadya Nurkamila, Raka Khoirul Rizki.
12. Sepupu-sepupuku terkasih Perti, Alvi, Rifqi, Shenna, A'piti, Ka vivi.
13. Teman tersayangan Winda Harlina, Mustika Setia Pratiwi, Fitri Erfani, Yully Maharanie, Natalia kalian luar biasa.
14. Teman seperjuangan Mustika Setia Pratiwi, akhirnya jeng kita selesai juga Alhamdulillah ya Allah.

15. Terimakasih buat teman tergo kilku Abdullah Syafii (piul), Winda Harlina (Jendol), Desi Susilawati (enchi), Teh Dini atas dukungannya.
16. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada orang yang punya candulan, yaitu Ka khozin atas bantuan dan supportnya.
17. Teman-teman kesayanganku nenek risna, iiq, mami yuli, elva, dan kiki terimakasih sayang atas doa-doanya.
18. Rekan-rekan Perpustakaan atau biasa disebut FGA, makasi supportnya terima kasih banget buat Kepala Perpustakaan yaitu Bapak Budiantoro, dan para stafnya seperti : Pak Ugie (Babeh), Pak Arif, Mas Prio, Mba Ria (Bundo), Mba pipit, Mba Lia, Mba Nila, Pak Nandy, Pak Mukijo, Mas Nasrullah (Bang Uwo), Mas Seno (Sii ganteng), Bang Udin, Bang Adit (Cikur), Mba Rima (@rimawarima), Bang Rengga, Mba Siti, Bang eka, Mba Yani, Mba Yayah. Kalian sangaaaatt luuuuaarr biasa, dan bangga bisa menjadi bagian dari keluarga perpustakaan.
19. Rekan-rekan Anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) yaitu bang pato, bang bewok, dimas, fii, fikar, markos, tama, winda, fajriyah, uung, nurhay, lida, yuli.
20. Anggota Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) angkatan ke-3, Mba Reni, Bang ipi, Mba Eka.
21. Rekan-rekan anak emak yaitu uban, iqbal, bambeng, fai, tole, fiki, gazi, niko, yuven, davis, padang, agung, tyo, agus, azis, abang farhan, jendol, bunda, ndo, ajeng, nat semangaaaattt dan sukses.
22. Rekan-rekan pada jurusan Manajemen S1.

Akhirnya penulis berharap semoga Allah memberikan imbalan yang setimpal pada mereka yang telah memberikan bantuan, dan dapat menjadikan semua bantuan ini sebagai ibadah, Amiin Yaa Robbal ‘Alamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak penulis menerimanya untuk membangun dan memperbaiki lebih baik lagi.



Jakarta, Agustus 2013

Penulis

Robiatul Adawiyah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAM PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 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	11
2.2 Pelayanan Jasa	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Pengertian Jasa	13

2.2.3 Pelayanan	15
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
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 Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Obyek Penelitian	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	48
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	49
3.5 Metode Pengumpulan Data	51
3.6 Jenis Data	52
3.7 Populasi dan Sampel.....	53
3.7.1 Populasi	53
3.7.2 Sampel	54
3.8 Metode Analisis Data	55
3.8.1 Importance Performance Analysis	56

3.8.2 Uji Validitas	60
2.8.3 Uji Reliabilitas	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	62
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Jenis Kelamin	63
4.2.2 Umur Responden	63
4.3 Pengujian Instrumen	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.4 Analisis Data	72
4.4.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	72
4.4.2 <i>Empathy</i> (Empati)	78
4.4.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	86
4.4.4 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	92
4.4.5 <i>Assurance</i> (Jaminan)	99
4.5 Analisis Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115

LAMPIRAN	118
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 2 : Gambaran Umum Responden	124
Lampiran 3 : Data Kuesioner Kinerja	126
Lampiran 4 : . Data Kuesioner Kepentingan	130
Lampiran 5 : Uji Validitas Kinerja.....	134
Lampiran 6 : Uji Validitas Kepentingan	141
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Kinerja	148
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Kepentingan	150



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan Pelayanan Akademik	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Indikator (TERRA)	49
Tabel 3.2 Definisi Variabel dan Indikator Kepuasan Alumni	51
Tabel 3.3 Data Kelulusan Mahasiswa.....	53
Tabel 3.4 Nilai Menurut Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	56
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	64
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Tangible</i> (Kinerja)	65
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>Tangible</i> (Kepentingan)	65
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Empathy</i> (Kinerja)	66
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Empathy</i> (Kepentingan)	66
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Kinerja)	67
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Kepentingan)	67
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kinerja)	68
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kepentingan)	68
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Assurance</i> (Kinerja)	69
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Assurance</i> (Kepentingan)	69
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Kinerja	70

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kepentingan	71
Tabel 4.15 Penguasaan Teknologi (Kinerja)	72
Tabel 4.16 Penguasaan Teknologi (Kepentingan)	72
Tabel 4.17 Prestasi Kerja (Kinerja)	73
Tabel 4.18 Prestasi Kerja (Kepentingan)	74
Tabel 4.19 Kerapihan Karyawan (Kinerja)	75
Tabel 4.20 Kerapihan Karyawan (Kepentingan)	75
Tabel 4.21 Kebersihan Dan Kenyamanan Tempat (Kinerja)	77
Tabel 4.22 Kebersihan Dan Kenyamanan Tempat (Kepentingan).....	77
Tabel 4.23 Sifat Rendah Hati Pada Karyawan (Kinerja)	78
Tabel 4.24 Sifat Rendah Hati Pada Karyawan (Kepentingan)	79
Tabel 4.25 Rasa Simpatik Karyawan (Kinerja)	80
Tabel 4.26 Rasa Simpatik Karyawan (Kepentingan)	80
Tabel 4.27 Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial (Kinerja)	81
Tabel 4.28 Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial (Kepentingan)	82
Tabel 4.29 Kebutuhan Mahasiswa (Kinerja)	83
Tabel 4.30 Kebutuhan Mahasiswa (Kepentingan)	83
Tabel 4.31 Rasa Sabar Pada Karyawan (Kinerja)	85
Tabel 4.32 Rasa Sabar Pada Karyawan (Kepentingan)	85
Tabel 4.33 Penjelasan Secara Terperinci (Kinerja)	86
Tabel 4.34 Penjelasan Secara Terperinci (Kepentingan)	87

Tabel 4.35 Cepat Dalam Pelayanan (Kinerja)	88
Tabel 4.36 Cepat Dalam Pelayanan (Kepentingan)	88
Tabel 4.37 Tepat Dalam Memberikan Pelayanan (Kinerja)	89
Tabel 4.38 Tepat Dalam Memberikan Pelayanan (Kepentingan)	90
Tabel 4.39 Pengarahan Kepada Mahasiswa (Kinerja)	91
Tabel 4.40 Pengarahan Kepada Mahasiswa (Kepentingan)	91
Tabel 4.41 Pelayanan Sesuai Dengan Kemampuan Karyawan (Kinerja)	92
Tabel 4.42 Pelayanan Sesuai Dengan Kemampuan Karyawan (Kepentingan)	93
Tabel 4.43 Memudahkan Mahasiswa Dalam Pelayanan (Kinerja)	94
Tabel 4.44 Memudahkan Mahasiswa Dalam Pelayanan (Kepentingan)	94
Tabel 4.45 Pelayanan Tepat Pada Waktunya (Kinerja)	96
Tabel 4.46 Pelayanan Tepat Pada Waktunya (Kepentingan)	96
Tabel 4.47 Jujur Dalam Pelayanan (Kinerja)	97
Tabel 4.48 Jujur Dalam Pelayanan (Kepentingan)	98
Tabel 4.49 Tanggung Jawab Karyawan (Kinerja)	99
Tabel 4.50 Tanggung Jawab Karyawan (Kepentingan)	99
Tabel 4.51 Sopan Dalam Berkomunikasi (Kinerja)	100
Tabel 4.52 Sopan Dalam Berkomunikasi (Kepentingan)	101
Tabel 4.53 Komitmen Kerja Karyawan (Kinerja)	102
Tabel 4.54 Komitmen Kerja Karyawan (Kepentingan)	102
Tabel 4.55 Kepastian Dalam Pelayanan (Kinerja)	103

Tabel 4.56 Kepastian Dalam Pelayanan (Kepentingan)	104
Tabel 4.57 Perhitungan Rata-Rata.....	105



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.2 Diagram Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	59
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Alumni	108

