

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA REGULER UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : Yully Maharani

NIM : 43109010-023



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA REGULER UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Yully Maharani

Nim : 43109010-023



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yully Maharani

NIM : 43109010-023

Program Studi : Ekonomi – 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 plagian (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Agustus 2013



(Yully Maharani)

NIM : 43109010-023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yully Maharani
NIM : 43109010-023
Program Study : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana
Tanggal Lulus Ujian : 21 Agustus 2013

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi



(M. Rizki, BBA.MBA)
Tanggal : 3 / 9 2013

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Wiwik Utami, AK.CA)

(Dr. Rina Astini, SE.MM)

Tanggal : 4 / 9 2013

Tanggal : 4 / 9 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Reguler Universitas Mercu Buana**

Dipersiapkandan Disusun oleh :

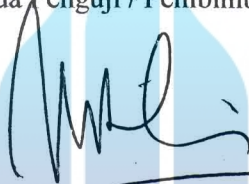
Yully Maharani

43109010-023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



(M. Rizki, BBA.MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono, SE.MM)

Anggota Dewan Penguji



(Tafiprios, SE.MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA REGULER UNIVERSITAS MERCU BUANA”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

- 1 Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
- 2 Ibu Dr. Wiwik Utami, AK.CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
- 3 Bapak M.Rizki, BBA., MBA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
- 4 Orang tua ku, (Ayah : H. Samidi Hadi Prayitno) dan (Ibu : Hj. Eni sudarti) yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.

- 5 Mamas ku (Eka dan Edy), kakak iparku (Mirna) yang telah memberikan aku semangat, nasihat dan keponakan ku tersayang (Daffa) yang selalu menghibur dan membuatku tertawa.
- 6 Seseorang yang telah mengisi hidup dan hari-hariku Lutfi Alman Faluti (calon Sarjana Hukum) yang selalu menemani, memberikan semangat dan membantuku menyelesaikan skripsi ini setiap saat.
- 7 Keluarga Lutfi (ayah, ibu, kaka Mandayu, adik Fara) yang selalu memberikan motivasi kepadaku.
- 8 Keluarga besarku Kromo Semito dan Ahmad Darji yang selalu memberikan do'a untuk kesuksesanku.
- 9 Sahabatku: Fitri Erfani, terima kasih untuk persahabatan yang telah kamu berikan kepadaku, semoga persahabatan kita akan terus berlanjut selamanya.
- 10 Teman-teman seperjuanganku Mustika Setia Pratiwi, Robiatul Adawiyah, Winda Harlina, Ariandy Kurniawan dan teman-teman yang lain yang selalu memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
- 11 Teman-temanku Manajemen angkatan tahun 2009 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan selama kuliah.
- 12 TIM Brada's Adventure yang selalu memberikan dukungan-dukungan bermanfaat untukku.
- 13 Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
- 14 Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.

15 Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 2 Agustus 2013

Yully Maharani

(43109010023)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	
LANDASAN TEORI	8
2.1 Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Pengertian Pelayanan Jasa	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.2.2 Pengertian Jasa	10
2.2.3 Karakteristik Jasa	11
2.2.4 Strategi Perusahaan Jasa	13
2.2.5 Mengelola Mutu Jasa	14
2.3 Kualitas Jasa Layanan	15

	2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	15
	2.3.2 Kriteria Kualitas Jasa	17
	2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	18
	2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
	2.4 Kepuasan Konsumen.....	21
	2.4.1 Pengertian Konsumen	21
	2.4.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	23
	2.4.3 Nilai Kepuasan Konsumen	25
	2.4.4 Harapan Konsumen.....	26
	2.5 Pengelolaan Kualitas Pelayanan	27
	2.6 Penelitian Terdahulu	27
	2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
	3.1 Objek Penelitian.....	30
	3.1.1 Lokasi Penelitian.....	30
	3.1.2 Gambaran Perusahaan	30
	3.2 Desain Penelitian.....	31
	3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	33
	3.3.1 Definisi Operasional Variabel	34
	3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
	3.5 Jenis Data	40
	3.6 Populasi dan Sampel	41
	3.6.1 Populasi	41
	3.6.2 Sampel	41
	3.7 Metode Analisis Data.....	43
	3.8 Analisis Validitas dan Reliabilitas	44
	3.8.1 Uji Validitas	44
	3.8.2 Uji Reliabilitas.....	45
	3.9 <i>Importance Performance Analysis</i>	45

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
	4.1 Pendahuluan	50
	4.2 Gambaran Umum Tentang Responden	50
	4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
	4.2.2 Responden Menurut Usia	52
	4.3 Uji Kualitas Jasa.....	52
	4.3.1 Pengujian Validitas.....	52
	4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	56
	4.4 Hasil Penelitian	58
	4.4.1 Analisis tingkat kinerja mahasiswa reguler Universitas Mercu Buana.....	58
	4.4.2 Analisis tingkat kepentingan mahasiswa reguler Universitas Mercu Buana.....	68
	4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	77
	4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	80
	4.6.1 Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB V	PENUTUP	86
	5.1 Kesimpulan	86
	5.2 Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Bebas dan Tidak Bebas.....	35
Tabel 3.2	Operasional variabel (X) Kinerja Jasa Universitas Mercu Buana.....	36
Tabel 3.3	Operasional variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	39
Tabel 3.4	Nilai menurut Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Kinerja	53
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Harapan	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan / Harapan	58
Tabel 4.7	Tingkat Kinerja pada Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	59
Tabel 4.8	Tingkat Kinerja pada ruang pelayanan bersih dan nyaman.....	59
Tabel 4.9	Tingkat Kinerja pada penggunaan peralatan yang modern	60
Tabel 4.10	Tingkat Kinerja pada Karyawan datang tepat pada waktunya	60
Tabel 4.11	Tingkat Kinerja pada proses pengajuan skripsi tidak dipersulit	61

Tabel 4.12	Tingkat Kinerja pada Karyawan menanggapi kepentingan mahasiswa dengan serius	62
Tabel 4.13	Tingkat Kinerja pada Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas	62
Tabel 4.14	Tingkat Kinerja pada kecepatan dan ketepatan karyawan dalam pelayanan administrasi	63
Tabel 4.15	Tingkat Kinerja pada Karyawan bersedia membantu mahasiswa	64
Tabel 4.16	Tingkat Kinerja pada Karyawan sabar dalam melayani mahasiswa	64
Tabel 4.17	Tingkat Kinerja pada Karyawan memberi penjelasan secara jujur	65
Tabel 4.18	Tingkat Kinerja pada Karyawan selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa	66
Tabel 4.19	Tingkat Kinerja pada Karyawan memberi pelayanan secara ramah dan penuh perhatian	66
Tabel 4.20	Tingkat Kinerja pada Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti	67
Tabel 4.21	Tingkat Kinerja pada Karyawan memberi tanggapan atas keluhan yang telah disampaikan	68
Tabel 4.22	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	68
Tabel 4.23	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	69
Tabel 4.24	Penggunaan peralatan yang modern	69

Tabel 4.25	Karyawan datang tepat pada waktunya	70
Tabel 4.26	Proses pengajuan skripsi tidak dipersulit	70
Tabel 4.27	Karyawan menanggapi kepentingan mahasiswa dengan serius	71
Tabel 4.28	Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas	71
Tabel 4.29	Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam pelayanan administrasi	72
Tabel 4.30	Karyawan bersedia membantu mahasiswa	72
Tabel 4.31	Karyawan sabar dalam melayani mahasiswa	73
Tabel 4.32	Karyawan memberi penjelasan secara jujur	73
Tabel 4.33	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa.....	74
Tabel 4.34	Karyawan memberi pelayanan secara ramah dan penuh perhatian.....	74
Tabel 4.35	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti	75
Tabel 4.36	Karyawan memberi tanggapan atas keluhan yang telah disampaikan.....	75
Tabel 4.37	Rata-Rata Kesesuaian Penilaian Kinerja dan Kepentingan untuk diagram Kartesius	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	48
Gambar 4.1	Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	92
Lampiran 2	Hasil Perhitungan Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas Kinerja	97
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan / Harapan	102
Lampiran 5	Hasil pengujian Reliabilitas Kinerja.....	106
Lampiran 6	Hasil pengujian Reliabilitas Kepentingan / Harapan.....	107
Lampiran 7	Menghitung Tingkat Kesesuaian	108
Lampiran 8	Menghitung Diagram Kartesius	110
Lampiran 9	Sumber data penelitian	111

