

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM KELAS KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
GELAR SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

Nama : MARYATI

NIM : 4310411-149



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **MARYATI**
NIM : **4310411-149**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **"ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI PROGRAM KELAS KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA".**
Tanggal Ujian Skripsi : **18 April 2008**

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)

Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen,

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal:

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW. Atas berkat rahmat Allah, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kelas Karyawan terhadap Pelayanan Universitas Mercu Buana”**, yang merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih khususnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberi kesempatan umur dan karunia yang besar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini,
2. Bapak H. Probosutejo, selaku ketua Yayasan Menara Bakti,
3. Bapak DR.Ir.H.Suharyadi, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
4. Bapak Ir.Yenon Orsa, MT, selaku Direktur Program Kuliah Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana,

5. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana,
6. Bapak Tafiprios, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta,
7. Ibu Daru Asih, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta,
8. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE, MM selaku Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan nasehat kepada penulis,
9. Seluruh Karyawan dan staff Universitas Mercu Buana yang telah membantu baik secara langsung dan tidak langsung,
10. Suami tercinta Yedi Supriyadi yang telah mengizinkan penulis mengikuti kuliah, memberikan do'a restu serta dorongannya,
11. Anak-anakku tersayang, Aditya Rakhman, Adi Putra Nugraha dan Aldy Yudha Raihan, do'a restu Mamah selalu menyertai dimanapun kalian berada, terima kasih atas dukungan kalian semua,
12. Rekan-rekan seangkatan, Bu Win, Anna, Andi, Yani, Bu Endi, Werdi, Pak Suko, Herlambang, serta semua kawan-kawan yang banyak memberikan saran dan ide.
13. Rekan-rekan mahasiswa/wi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah berpartisipasi untuk mengisi kuisiner dalam penelitian ini,
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sempurna. Namun segala sesuatu yang dibuat oleh manusia adalah tidak sempurna, atas segala kekurangan dan kelemahan penulis mengharapkan kritik dan saran. Terakhir harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, April 2008

Penulis

MARYATI



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Manajemen	5
B. Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Pemasaran	6
2. Pendekatan Studi Pemasaran	7
3. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
C. Manajemen Pengelolaan Perguruan Tinggi	9
1. Kunci Sukses Jasa	9
2. Strategi Produk Jasa Perguruan Tinggi	11
3. Fungsi Marketing dalam Pendidikan	13

4. Variabel yang Menimbulkan Image	16
5. Peranan Elemen Bauran Pemasaran Dalam Lembaga Pendidikan	19
D. Kepuasan Konsumen	20
E. Pelayanan Konsumen	22
1. Kualitas Jasa Pelayanan	22
2. Pelayanan Universitas Mercu Buana	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	27
1. Lokasi Penelitian	27
2. Visi dan Misi	27
3. Tujuan Universitas Mercu Buana	28
4. Sejarah Organisasi	29
5. Struktur Organisasi	33
B. Metode Penelitian	35
C. Sampel Penelitian	36
D. Variabel dan Pengukuran	36
E. Definisi Operasional Variabel	37
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data	39

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Responden	43
B. Analisa Hasil Penilaian Kepuasan dengan Kepentingan	45
C. Interpretasi Diagram Kartesius	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Responden	43
Tabel 2	Descriptive Statistics Tingkat Kepentingan	45
Tabel 3	Descriptive Statistics Penilaian Kepuasan	46
Tabel 4	Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Kepentingan	47
Tabel 5.1	Tingkat Kepentingan Mutu yang dapat dipercaya	48
Tabel 5.2	Penilaian Responden terhadap Mutu yang dapat dipercaya	48
Tabel 6.1	Tingkat Kepentingan Jadwal perkuliahan yang tepat	49
Tabel 6.2	Penilaian Responden terhadap Jadwal perkuliahan yang tepat	49
Tabel 7.1	Tingkat Kepentingan Biaya Kuliah dapat diangsur	50
Tabel 7.2	Penilaian Responden terhadap Biaya Kuliah dapat diangsur	50
Tabel 8.1	Tingkat Kepentingan Informasi yang <i>up to date</i>	51
Tabel 8.2	Penilaian Responden terhadap Informasi yang <i>up to date</i>	51
Tabel 9.1	Tingkat Kepentingan Ketersediaan karyawan	52
Tabel 9.2	Penilaian Responden terhadap Ketersediaan karyawan	52
Tabel 10.1	Tingkat Kepentingan Respon karyawan yang melayani	53
Tabel 10.2	Penilaian Responden terhadap Respon karyawan yang melayani	53
Tabel 11.1	Tingkat Kepentingan Pengetahuan yang baik Staff Pengajar	54
Tabel 11.2	Penilaian Responden terhadap Pengetahuan yang baik Staff Pengajar	54
Tabel 12.1	Tingkat Kepentingan Kemampuan Dosen Pengajar	55
Tabel 12.2	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Dosen Pengajar	55
Tabel 13.1	Tingkat Kepentingan Silabus yang jelas	56
Tabel 13.2	Penilaian Responden terhadap Silabus yang jelas	56

Tabel 14.1	Tingkat Kepentingan Kesopanan karyawan	57
Tabel 14.2	Penilaian Responden terhadap Kesopanan karyawan	57
Tabel 15.1	Tingkat Kepentingan Perhatian Dosen memberi bimbingan	58
Tabel 15.2	Penilaian Responden terhadap Perhatian Dosen memberi bimbingan.	58
Tabel 16.1	Tingkat Kepentingan Keperdulian karyawan kepada mahasiswa	59
Tabel 16.2	Penilaian Responden terhadap Keperdulian karyawan kepada mahasiswa ..	59
Tabel 17.1	Tingkat Kepentingan Letak Kampus yang strategis	60
Tabel 17.2	Penilaian Responden terhadap Letak Kampus yang strategis	60
Tabel 18.1	Tingkat Kepentingan Gedung yang memadai	61
Tabel 18.2	Penilaian Responden terhadap Gedung yang memadai	61
Tabel 19.1	Tingkat Kepentingan Ruang belajar yang nyaman	62
Tabel 19.2	Penilaian Responden terhadap Ruang belajar yang nyaman	62
Tabel 20.1	Tingkat Kepentingan Fasilitas komputer yang canggih	63
Tabel 20.2	Penilaian Responden terhadap Fasilitas komputer yang canggih	63
Tabel 21.1	Tingkat Kepentingan Fasilitas <i>web site</i> yang mudah diakses	64
Tabel 21.2	Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>web site</i> yang mudah diakses	64
Tabel 22.1	Tingkat Kepentingan Buku perpustakaan yang lengkap	65
Tabel 22.2	Penilaian Responden terhadap Buku perpustakaan yang lengkap	65
Tabel 23.1	Tingkat Kepentingan Fasilitas Bus Kampus	66
Tabel 23.2	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Bus Kampus	66
Tabel 24.1	Tingkat Kepentingan Fasilitas Penginapan	67
Tabel 24.2	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Penginapan	67
Tabel 25	Rata-Rata dari Penilaian Kepuasan dan Penilaian Kepentingan terhadap Pelayanan yang Diberikan Universitas Mercu Buana	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pendekatan Studi Pemasaran	8
Gambar 2 Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi	14
Gambar 3 Model Ikonik Sistem Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Calon Mahasiswa.....	15
Gambar 4 Penentu-penentu Nilai yang Diberikan ke Pelanggan	21
Gambar 5 Lima kriteria Penentu Kualitas jasa Pelayanan	23
Gambar 6 Diagram Kartesius	41
Gambar 7 Diagram Kartesius, Kepuasan Mahasiswa FE Program Kelas Karyawan Terhadap Pelayanan Universitas Mercu Buana	69



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil SPSS

