ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN DOSEN PADA MATA KULIAH MANAJEMEN PEMASARAN DIUNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar **SARJANA EKONOMI**

Program Studi Manajemen

Nama : UUS HUSNA

NIM : 03100-312

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2007

https://lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Uus Husna

N I M : 03100 – 312

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN DOSEN PADA MATA KULIAH MANAJEMEN PEMASARAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Tanggal Ujian Skripsi : 04 Oktober 2007

Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS MERCU BUANA

(Bpk.Endi Rekarti, SE, ME)

Tanggal : …….....

Dekan Fakultas Ekonomi

(Bpk.Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal : ……..

Ketua Jurusan Manajemen S1

(Bpk.Tafiprios, SE, MM)

Tanggal : ……..

https://lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Assalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Dengan segala penuh kerendahan hati, terlebih dahulu penulis sampaikan puji syukur atas kehadirat **ALLAH S.W.T** yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, walaupun dengan berbagai hambatan yang dialami oleh penulis.

Tak lupa shalawat serta salam penulis sampaikan kepada Panglima Besar Revolusi Dunia **NABI MUHAMMAD S.A.W**, atas semua yang telah beliau lakukan dan berikan demi umatnya hingga akhir jaman.

Dan saya mohon maaf apabila ada kesalahan atau yang belum tertulis dalam skripsi ini, Karena manusia kadang kala ada sifat lupa.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan didalam menempuh ujian akhir Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul: **ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN DOSEN PADA MATA KULIAH MANAJEMEN PEMASARAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA.**

Penulis menyadari akan kekurangan bahan tulisan yang jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun guna memperbaiki wawasan berpikir dan pengetahuan di masa yang akan datang.

https://lib.mercubuana.ac.id

Terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak **DRS. Hadri Mulya, MS.i** , selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Semoga diberi rezeki, dipanjangkan umur, sehat wal afiat, dan hidayah oleh **ALLAH S.W.T**. Amiii…..n.
2. Bapak **Tafiprios, SE. MM**, selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Semoga diberi rezeki, dipanjangkan umur, sehat wal afiat, dan hidayah oleh **ALLAH S.W.T.** Amiii…..n.
3. Bapak **Endi Rekarti,SE. ME**. Yang telah memberi kesabarannya sewaktu membimbing skripsi ini. Semoga diberi rezeki, dipanjangkan umur, sehat wal afiat, dan hidayah oleh **ALLAH S.W.T**. Amiii…..n.
4. Seluruh keluargaku yang tercinta, khususnya **AYAH** dan **IBUKU** yang sangat sabar, dan **ISTRI** dan **ANAKKU** yang memberi banyak inspirasi, **Kakak** dan **Adik-Adikku** pokoknya semua yang pernah masuk ke dalam rumahku, saya ucapkan terima kasih semuanya. Semoga diberi rezeki, dipanjangkan umur, sehat wal afiat, dan hidayah oleh **ALLAH S.W.T**. Amiii…..n.
5. Anak-anak kos yang telah membantu penulisan skripsi ini, **Narullah Jamaludin, SE**, **Dian Andriansyah**, **Sandi**, **Andi, SE**, **David** dan semuanya maaf kalau tidak tertulis. Semoga diberi rezeki, dipanjangkan umur, sehat wal afiat, dan hidayah oleh **ALLAH S.W.T**. Amiii…..n.

https://lib.mercubuana.ac.id

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2007

Penulis

(**Uus Husna**)

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL..... ... i

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL …… ix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Pembatasan Masalah …….. 6

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6

1. Tujuan Penelitian 6

2. Kegunaan Penelitian 7

BAB II. LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Pemasaran ……..... 8

B. Definisi Jasa ……..... 9

C. Pengertian Kepuasan …..... 16

D. Dasar- dasar Kependidikan ……..... 18

E. Pendidikan di Perguruan Tinggi ……. 22

F. Kerangka Perkuliahan ……. 24

G. Metode Pembelajaran …….. 27

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

H. Metode Penilaian …… 30

I. Menyusun Ujian ……. 31

J. Menentukan Bobot dan Nilai ……. 31

K. Pengukuran Kualitas Jasa …….. 31

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum ……..... 34

1. Sejarah Perkembangan Universitas Mercu Buana ……... 34

2. Sarana dan Fasilitas ……... 43

B. Metode Penelitian 44

C. Sampel penelitian 45

D. Variabel dan pengukurannya..... 45

E. Definisi Operasional Variabel..... 47

F. Metode Pengumpulan Data. 48

G. Jenis Data 49

H. Metode Analisis Data 49

BAB IV. ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik responden ……..... 52

B. Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Mata Kuliah Manajemen Pemasaran ……..... 53

C. Analisis Tingkat Kepentingan Mahasiswa Akan Pengajaran Dosen Pada Mata Kuliah Manajemen Pemasaran …..... 66

D. Diagram Kartesius ……..……. 77

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BABV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 83

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 Pengertian Kualitas 13

Tabel 3.1 Fakultas dan Jurusan di Universitas Mercu Buana Tahun 2000/2001 39

Tabel 3.2 Fakultas dan Jurusan di Universitas Mercu Buana Tahun 2003/2004 42

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 52

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Akademik 52

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan 53

Tabel 4.4 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana intonasi penyampaian materi Dosen 54

Tabel 4.5 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kecepatan penyampaian materi Dosen 55

Tabel 4.6 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana artikulasi penyampaian materi Dosen 55

Tabel 4.7 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi 56

Tabel 4.8 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian Materi 57

Tabel 4.9 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penjelasan materi oleh Dosen 57

Tabel 4.10 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan contoh yang relevan 58

Tabel 4.11 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas 59

Tabel 4.12 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi 60

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.13 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan alat Bantu 60

Tabel 4.14 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan Tanya jawab yang diberikan oleh Dosen didalam kelas 61

Tabel 4.15 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan Tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas 62

Tabel 4.16 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi 62

Tabel 4.17 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kehadiran Dosen sesuai dengan jadwal 63

Tabel 4.18 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemanpaatan waktu dosen dalam penyampaian materi 64

Tabel 4.19 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai 64

Tabel 4.20 Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana keterbukaan Dosen dalam memberikan nilai 65

Tabel 4.21 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana intonasi penyampaian materi dosen 66

Tabel 4.22 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kecepatan penyampaian materi dosen 66

Tabel 4.23 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana artikulasi penyampaian materi dosen 67

Tabel 4.24 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kata oleh dosen dalam penyampaian materi 68

Tabel 4.25 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana bahasa tubuh dosen dalam penyampaian materi 68

Tabel 4.26 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penjelasan materi oleh dosen 69

Tabel 4.27 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan contoh yang relevan 70

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.28 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas 70

Tabel 4.29 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penguasaan dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi 71

Tabel 4.30 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan alat bantu 72

Tabel 4.31 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen di dalam kelas 72

Tabel 4.32 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen di luar kelas 73

Tabel 4.33 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana ketepatan waktu dosen dalam penyampaian materi 74

Tabel 4.34 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kehadiran dosen sesuai jadwal 74

Tabel 4.35 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemanfaatan waktu dosen dalam penyampaian materi 75

Tabel 4.36 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana keadilan dosen dalam memberikan nilai 76

Tabel 4.37 Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana keterbukaan dosen dalam memberikan nilai 76

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Proses Belajar ..... .23

Gambar 4.1 Diagram kartesius dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran pada universitas mercu buana ……79

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia usaha tampak semakin besar dengan seiring tumbuhnya perekonomian baik dalam bidang produksi, teknologi, penyaluran dan bidang pelayanan maupun keefektifan dan lain-lain. Dimana semua ini hanyalah sebuah metode dalam pencapaian tujuan yang sama yaitu menjual atau dikenal dikalangan masyarakat umum dengan sempurna {Maximal}. Demikian pula dengan perguruan tinggi - perguruan tinggi Swasta atau Negeri yang ingin mencapai kesuksesan dan kebanggaan seperti dari segi fasilitas, begitu pula para mahasiswa yang nanti akan terjun langsung menghadapi sebuah kenyataan bersaing dengan persaingan dibidang masing-masing. Para mahasiswa akan dapat bersaing dengan sempurna jika pelayanan ilmu yang telah diberikan atau disampaikan oleh para dosen terlaksana dengan efektif dan efesien, oleh karena itu bahwasanya terdapat pertanyaan, apakah yang sangat harus ditonjolkan dalam menghadapi persaingan dalam bidang seperti ini.

Mahasiswa mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelangsungan aktifnya pada suatu kegiatan perguruan tinggi, dikarenakan sasaran utama setiap perguruan tinggi adalah mahasiswa. Dan tanpa adanya kepercayaan dan dukungan mahasiswa setiap perguruan tinggi akan

https://lib.mercubuana.ac.id

mengalami kesulitan dalam memperluaskan nama baik perguruan, oleh karena itulah setiap perguruan perlu memperhatikan para mahasiswa.

Apabila setiap perguruan tinggi selalu menerapkan keefektifan dalam belajar-mengajar dengan baik, maka berarti perguruan tinggi tersebut telah memberikan secara tidak langsung kepuasan tersendiri kepada para mahasiswa yang berkuliah di perguruan tinggi tersebut, dan akan memperoleh manfaat-manfaat pokok yaitu reputasi perguruan tinggi semakin positif dikalangan masyarakat umum dan mahasiswa, ini akan dapat mendorong loyalitas mahasiswa serta memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut, juga menguntungkan hubungn perguruan dengan mahasiswa menjadi semakin harmonis serta mendorong mahasiswa untuk berkerja dengan tujuan dan kebanggaan yang lebih baik.

Namun dari semua sarana pendukung kegiatan pemasaran yang disebutkan tidak akan berjalan tanpa adanya sebuah keefektipan dan atau keunggulan. Sedangkan dalam perguruan tinggi diperlukannya kepercayaan yang melekat dalam diri mahasiswa dan masyarakat untuk dapat memasarkannya secara tidak langsung, Seperti, penerapan ilmu yang telah didapatkan semasa kuliah pada bidang mereka berkerja, cara seperti inilah para lulusan perguruan tidak akan melupakan atau disebut dengan pelanggan setia.

Perguruan tinggi Universitas Mercu Buana adalah merupakan perusahaan jasa yang berdiri untuk menyampaikan ilmu secara efektif bagi

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

mahasiswa maupun masyarakat, yang dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya pada salah satu bidang yaitu dalam hal prosedur pengajaran.

Sebagai perusahaan jasa, perguruan tinggi Universitas Mercu Buana bertekad untuk memberikan pelayanan jasa yang efektip serta dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi - perguruan tinggi yang lain untuk menjadi nomor satu dibidangnya.

Langkah strategi dilakukan perguruan tinggi Universitas Mercu Buana semata-mata untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada para mahasiswa, sehingga dengan memberi pelayanan yang efektif dapat memenangkan persaingan dibidang jasa tersebut diatas.

Tetapi baik atau tidaknya mutu pelayanan jasa bukan sepenuhnya dinilai oleh pihak perguruan tinggi Universitas Mercu Buana sendiri, melainkan dinilai oleh pihak mahasiswa Universitas Mercu Buana. Para mahasiswa dan sarjana akan merasa puas apabila yang mereka harapkan dapat terpenuhi dan ilmu yang mereka gunakan dalam melakukan suatu bidang sesuai dengan yang mereka dapatkan diperguruan tinggi mereka duduki selama kuliah. Begitupun sebaliknya, para mahasiswa tidak akan merasa puas apabila ilmu yang mereka dapati semasa kuliah tidak sesuai dengan yang telah menjadi persoalan langsung mereka hadapi.

Dengan cara demikian maka perguruan tinggi Universitas Mercu Buana harus mengkoreksi kembali sehingga dapat mengetahui kekurangan atau kelebihan yang dimilikinya. Dan akhirnya perguruan tinggi Universitas Mercu Buana akan dapat mengkoreksi seberapa besar tingkat kepuasan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

mahasiswa terhadap keefektipan mengajar para Dosen Universitas Mercu Buana.

Pelayanan jasa merupakan salah satu alat ukur terpenting didalam meraih tingkat penambahan konsumen. Apabila pelayanan jasa yang diberikan memuaskan, tentunya akan menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan maupun pihak konsumen. Masing-masing pihak memberikan sesuatu yang bernilai kepada pihak lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka masing-masing. Dalam sistem pembelian yang normal pada jaman sekarang ini adalah uang ditukar dengan barang atau jasa yang diinginkan..

Kepuasan konsumen diperoleh tidak cukup hanya dari beragam produk, fasilitas, sarana dan prasarana yang ditanamkan namun dari tata cara pelayanan yang efektip, keamanan dari personilnya atau petugas perusahaan pemberi pelayanan dalam memperlakukan konsumen sehingga konsumen dapat merasa dirinya dihargai atau diperhatikan dengan perasaan aman, wajar dan baik dengan seperti itu akan memacu timbulnya kepercayaan dan dukungan yang positif terhadap perusahaan.

Kepercayaan dan dukungan konsumen sebagai halayak eksternal perusahan secara langsung dapat mempengaruhi citra perusahaan. Oleh karena itu, adalah hal yang terpenting bagi perusahaan untuk selalu menciptakan dan mempertahankan, loyalitas dan dukungan konsumen.

Memenangkan strategi persaingan dalam bisnis pelayanan melalui kiat pelayanan prima, tidaklah cukup hanya dengan melakukan suatu proses

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

pelayanan dengan cepat, tetapi bagaimana memperlakukan para konsumen yang sedemikian rupa sehingga memperlihatkan cara melayani dengan seefektip mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen, maka dengan atau persepsi yang positif menimbulkan kecintaan konsumen terhadap perguruan tinggi tersebut.

Tingkat kepuasan konsumen merupakan indikat atau kata kunci bagi kegiatan pemasaran sebagai bagian dari customer service dalam mencapai suatu keberhasilan dan wewenangnya.

Hal inilah yang mendasari saya melakukan penelitian, yang berjudul **: "ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN DOSEN PADA MATA KULIAH MANAJEMEN PEMASARAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA".**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas akan dibatasi pada masalah keefektipan mengajar para dosen Universitas Mercu Buana pada mata kuliah manajemen pemasaran di Universitas Mercu Buana sehingga menjadikan Universitas yang telah di akui kegunaannya dalam diri para mahasiswa sebagai perusahaan jasa penyaluran ilmu terbaik yang mereka temui.

Saya, dengan ini merumuskan masalah yang ada kedalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa atas kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran di Universitas Mercu Buana ?

https://lib.mercubuana.ac.id

2. Bagaimanakah tingkat kepentingan kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran untuk para mahasiswa Universitas Mercu Buana?
3. Bagaimanakah tanggapan mahasiswa atas kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran berdasarkan nilai persepsi dan tingkat kepentingannya?

C. Pembatasan Masalah

Adapun untuk obyek studi, penulis hanya membatasi pada Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi, sedangkan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian hanya dilakukan pada para mahasiswa Ekonomi (SE) jurusan manajemen lulusan Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis didalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran.
2. Untuk dapat mengetahui apakah sudah merasa penting para mahasiswa pada pengajaran mata kuliah manajemen pemasaran.

https://lib.mercubuana.ac.id

Sedangkan manfaat dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Dapat menambah pengetahuan serta dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan dan membandingkan teori yang diperoleh oleh penulis dengan kenyataannya, dan ini juga diajukan sebagai syararat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).
2. Hasil dari penelitian ini dapat di jadikan sebagai acuan bahan evaluasi dan masukan bagi Universitas Mercu Buana untuk menilai sejauh mana kepentingan para mahasiswa atas keefektipan mengajar para dosen mata kuliah manajemen pemasaran di Universitas Mercu Buana?

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh setiap perusahaan dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan, disamping bertujuan untuk memperoleh keuntungan.

Agar diperoleh pengertian yang lebih jelas apa yang dimaksud dengan manajemen pemasaran, maka penulis mengemukakan berbagai pengertian manajemen pemasaran menurut beberapa ahli :

Definisi pemasaran menurut kotler dan Amstrong (2001 : 7) :

" *Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individual dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain*".

Menurut Lamb et al (2001 : 6) :

"*Pemasaran adalah sauatu proses perencanaan dan menjalankan konsep, harga, promosi, dan distribusi sejumlah ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang mampu memuaskan tujuan individu dan organisasi"*.

Kesimpulan yang dapat diambil kesimpulan dari definisi-definisi yang telah dijabarkan diatas adalah pemasaran tersebut bertumpu pada konsep

https://lib.mercubuana.ac.id

pokok sebagai kebutuhan, keinginan, permintaan produk, nilai kepuasan, pertukaran atau jual-beli, transaksi, pasar dan pemasaran.

B. Definisi Jasa

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakannya uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Jasa mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal/personal service sampai jasa sebagai suatu produk, pakar pemasaran jasa mendefenisikan pengertian jasa menurut (Rambat Lupiyoadi, 2006) sebagai berikut :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

> A service is an activity or a series of activities which take place in interactions with a contact person or phisycal machine and which provides consumer satisfaction.
>
> A service is any activity of benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may not be tied to a phisycalproduct

Sedangkan menurut Philip kotler pengertian jasa adalah merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

https://lib.mercubuana.ac.id

kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Adapun (Drs. M. Mursid, 2001 : 6) mengatakan bahwa jasa adalah sebagai berikut :

> Kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan yang tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisifasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tertentu. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang, Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Karakteristik Jasa

Menurut (Rambat Lupiyoadi – A. Hamdani,2006 : 11) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak berwujud)

   Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli konsumen.

2. Unstorability (tidak dapat disimpan)

   Jasa tidak mengenal persediaan penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini juga disebut juga inseparability (tidak dapat

https://lib.mercubuana.ac.id

dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Customization (Kustomisasi)

Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Menurut (Rambat Lupiyoadi – A. Hamdani, 2006 : 17) membagi macam-macam jasa sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni

   Di sini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, tidak ada jasa menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa

   Di sini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya : perusahaan mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga

https://lib.mercubuana.ac.id

kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual).

3. Campuran

   Di sini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya: restoran harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

   Di sini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan/atau barang pelengkap. Contohnya penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai ditempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

   Disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah jasa menjaga bayi, psikoterapi.

Akibat dari adanya macam-macam jasa ini, maka sulit untuk menyamaratakan jasa kecuali dengan pembedaan lebih lanjut, yaitu:

1. Berdasarkan basis peralatan/basis orang

   contohnya: pencuci mobil otomatis, mesin berjalan, jasa akuntansi

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2. Kehadiran klien

   contohnya: pada pembedahan otak pasien harus hadir, potong rambut (salon).

3. Kebutuhan bisnis

   contohnya: dokter akan menetapkan harga yang berbeda pada pasien perorangan dengan pasien perusahaan.

Mengelola Kualitas Jasa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkannya.

Menurut (Joseph Juran, 2002 : 43) kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari (avoidable) dan yang tidak dapat dihindari (unavoidable), dan untuk jenis-jenis biaya adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 2.1

Pengertian Qualitas

Avoidable	Unavoidable
- Kegagalan produk - Pekerjaan ulang - Perbaikan produk - Keluhan pelanggan	- Infeksi operasional produk - Proses pengambilan contoh - Proses penyortiran - Pengawasan qualitas

Sumber : John. J. Sviokla, Keeping Customer, Harvard Business Review

https://lib.mercubuana.ac.id

Menurut (Rambat Lupiyoadi, 2006 : 51)mengemukakan bahwa ada lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Gap Persepsi Manajemen

   Yaitu adanya perbedaan antara penilaian menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa

2. Gap Spesifikasi Kualitas

   Yaitu kesenjangan antara persepsi manjemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi pengguna jasa.

3. Gap Penyampaian Pelayanan

   Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (service delivery)

4. Gap Komunikasi Pemasaran

   Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi aksternal.

5. Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan

   Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pekanggan.

Berbagai hasil studi menunjukan, bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan diantaranya adalah (Rambat Lupiyoadi 2001 : 104) :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

1. Konsep strategi

   Perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.

2. Sejarah Komitmen Kualitas Manajemen Puncak

   Tidak hanya melihat pada restasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.

3. Penetapan Standar Tinggi

   Penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan.

4. Sistem untuk Memonitor Kinerja Jasa

   Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan maupun pesaingnya.

5. Sistem untuk Memuaskan Pelanggan

   Menganggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah

6. Memuaskan karyawan sama seperti pelanggan

   Percaya bahwa hubungan karyawan akan mencerminkan hubungan pelanggan. Manajemen menjalankan pemasaran internal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi karyawan yang baik secara teratur manajemen memriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

C. Pengertian Kepuasan

Konsumen biasanya menghadapi jajaran produk dan jasa beraneka rupa yang dapat memuaskan kebutuhan tertentu. Bagaimana mereka memilih diantara banyak produk dan jasa, konsumen membuat pilihan pembelian berdasarkan pada persepsi mereka mengenai nilai yang melekat pada berbagai produk dan jasa ini.

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan, walaupun sulit untuk mengukur kepuasan atau ketidakpuasan konsumen tetapi perusahaan memilih strategi yang menyangkut pada kepuasan konsumen.

Kepuasan memang tidak dapat diukur tetapi dapat dirasakan oleh konsumennya, seperti pengertian kepuasan konsumen adalah (Rambat Lupiyoadi – A. Hamdani 2006: 162) :

> "Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakanhasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan".

Sedangkan pakar lain mengatakan kepuasan konsumen adalah :

(M.Taufiq Amir,2005:13) mengemukakan kepuasan konsumen adalah :

> "sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Jadi tingkat kepuasan adalah merupakan dari fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

maka pelanggan akan merasakan sangat puas sekali.harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang merasa puas akan bertahan lebih lama dan kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik pada perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Namun pada prinsifnya kepuasan dapat diukur, menurut Kotler, 1997, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu pertama, **Kualitas Produk.** Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, **Kualitas Pelayanan.** Terutama untuk industri jasa, seorang pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan terbaik atau sesuai dengan yang mereka harapankan. Ketiga, **Emosional.** Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan merk tertentu yang mempunyai kualitas lebih tinggi. Keempat, **Harga.** Produk berkulitas sama dan harga yang relatif kebih murah akan memberi nilai yang tinggi bagi pelanggan. Kelima, **Biaya.** Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu dengan sia-sia untuk mendapatkan kepuasan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Pada dasarnya kepuasan pelanggan inilah yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran, perusahaan berusaha keras memahami apa sesungguhnya harapan konsumen atas produknya. Semakin tepat pemasar merumuskan harapan konsumen, semakin mudah pula memberikan kepuasan. Akan tetapi, sebaliknya, bila rumusan kita tentang harapan konsumen tidak jelas atau salah, bisa jadi kekecewaan yang akan dirasakan. Bagi ang merasa paham dengan harapan konsumen, sewajarnyalah mencoba untuk mengolahnya seapik mungkin. Begitu pentingnya kepuasan pelanggan ini, Frontier, dengan tokohnya Handi Irawan, menggagas sebuah ide bahwa perlu ada "Hari Pelanggan Nasional" untuk Indonesia.hari yang jatuh pada tanggal 4 september, dan peresmiannya dicanangkan oleh Presiden MEGAWATI pada tanggal tersebut tahun 2003, dianggap dapat mengingatkan perusahaan-perusahaan untuk selalu memberikan kepuasan pada pelanggannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

D. Dasar-dasar Kependidikan

Pendidikan paling sederhana diartikan sebagai sumber usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat dan kebudayaan dalam perkembangannya, pendidikan berarti bimbingan atau pertolongan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa agar menjadi dewasa. Akhirnya, pendidikan diartikan sebagi usaha yang di jalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih baik.

https://lib.mercubuana.ac.id

Pada kenyataannya, pengertian pendidikan selalu mengalami perkembangan meskipun secara esensial tidak jauh berbeda. Sejumlah pengertian yang dikemukakkan oleh para ahli yaitu :

Langeveld (Reda Mudyahardjo,2003 : 22) :

1. Mendidik adalah usaha orang dewasa membantu anak yang berlangsung dalam hubungan kewibawaan yang didasarkan pada rasa kasih sayang, yang terjadi didalam lingkungan sosial tertentu untuk mencapai kedewasaan.
2. J. Dewey (Redja Mudyahardjo 2003 :22) Pendidikan adalah hidup, pertumbuhan suatu rekronstruksi terus menerus dari pengalaman yang terakumulasi dan suatu proses sosial.
3. filsafat ilmu pendidikan oleh redja Mudyahardjo,2003 : 23) :

   Tekhnologi pendidikan berkenaan dengan keseluruhan proses pendidikan pada dasarnya terdiri dari 3 (tiga) tahap:

   a. Perencanaan
   b. Pelaksanaan
   c. Penilaian

Dari definisi diatas yang berbeda-beda tetapi secara esensial terdapat kesatuan unsur-unsur atau faktor-faktor yang terdapat didalamnya yaitu menunjukan suatu proses bimbingan, pimpinan, yang mengandung unsur-unsur seperti, anak didik, dasar dan tujuan, serta penilaian terhadap hasil didikannya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Dalam rangka memecahkan dan menanggulangi masalah-masalah pendidikan, pemerintah telah mengadakan inovasi dalam bidang pendidikan masalah-masalah menuntut diadakan inovasi pendidikan di Indonesia antara lain :

1. Perkembangan ilmu pengetahuan menghasilkan kemajuan tekhnologi yang mempengaruhi kehidupan sosial, ekonomi pendidikan, Kuality dan kebudayaan di Indonesia.
2. laju eksplosi penduduk yang cukup pesat meyebabkan daya tampung ruang dan fasilitas pendidikan sangat seimbang.
3. Melonjaknya aspirasi masyarakat untuk memperoleh pendidikan yang lebih baik seiring dipihak lain kesempatan sangat terbatas.
4. Mutu pendidikan yang dirasakan makin menurun, belum mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan tekhnologi.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Kurang adanya revansi antara program pendidikan dan kebutuhan masyarakat yang sedang membangun. Belum adanya alat organisasi efektif serta belum tumbuh suasana yang subur dalam masyarakat untuk mengadakan perubahan-perubahan yang dituntut oleh keadaan sekarang dan yang akan datang.

Masyarakat inilah merupakan kategori masyarakat yang warga negaranya memiliki sifat ingin mengetahui segala fenomena yang ada dengan melakukan kegiatan pengkajian secara ilmiah diberbagai ilmu agar memperoleh kebenaran yang teruji sesuai dengan metode ilmu pengetahuan.

https://lib.mercubuana.ac.id

Begitu juga dengan pendidikan tinggi sebagai insitusi ilmiah adalah mencerminkan unsur-unsur dalam lembaga dan berbagai kegiatan fungsinya untuk menghasilkan keluaran yang berkualitas. Unsur-unsur pendidikan diantaranya adalah tenaga kependidikan yang terdiri dari dosen dan tenaga penunjang akademik. Dosen adalah tenaga pendidik berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh perguruan tinggi dengan tugas utama mengajar pada perguruan tinggi yang bersangkutan secara penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen berdasarkan status terdiri dari :

1. Dosen biasa adalah yang diangkat dan ditempatkan sebagai tenaga tetap pada perguruan tinggi yang bersangkutan.
2. Dosen diluar biasa adalah dosen yang bukan tenaga tetap pada perguruan tinggi yang bersangkutan.
3. Dosen utama adalah seorang yang diundang untuk mengajar pada perguruan tinggi selama waktu tertentu.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tugas seorang dosen yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia dan membantu anak didiknya adalah (Tjipto Utomo dan Ruijer 2000 : 23) :

1. Pembentukan kemandirian dalam pengambilan keputusan sesuai dengan perkembangan kemampuan.
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan
3. Penyediaan sistem yang meningkatkan untuk melakukan berbagai alternatif proses belajar mengajar.

https://lib.mercubuana.ac.id

Perguruan tinggi yang ada di Indonesia dapat diklasifikasikan yaitu Akademik, Institute, Politik, Sekolah tinggi dan Universitas. Perguruan tinggi dapat dilihat dalam wujud sistem sarana dan prasarana yang segera di dapat oleh semua orang. Sehingga yang paling diutamakan dalam perguruan tinggi yaitu selain dosen-dosen yang berkualitas, juga tenaga non akademik harus mendukung, ruang kuliah, perpustakaan, sarana kegiatan mahasiswa dan lain-lain.

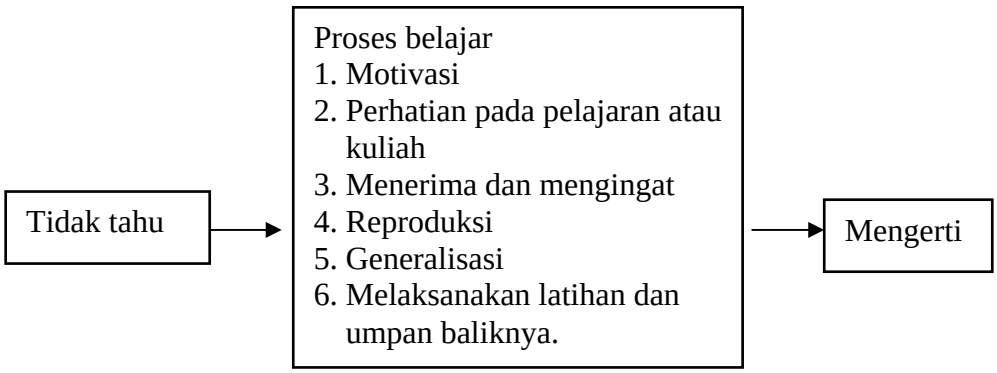
E. Pendidikan di Perguruan Tinggi

Pembelajaran merupakan proses dan upaya mengorganisir komponen-komponen (tujuan, materi, media, evolusi, situasi dan kondisi serta mahasiswa dan dosen) yang saling mempengaruhi dalam membantu seseorang mencapai tujuan belajarnya. Dengan kata lain pembelajaran yang baik, bukan hanya tranferof knownledge tetapi transfer of learning. Karena untuk mengerti suatu hal, dalam diri seseorang terjadi suatu proses yang disebut sebagi proses belajar. Seseorang pelajar mempunyai tugas merangsang serta meningkatkan jalannya proses belajar. Untuk dapat terjadi suatu pengertian seluruh dosen harus terjadi dalam semua tahapan yang ada. Tahap-tahap tersebut dinamakan sebagai tempat kejadian proses belajar. Gambar berikut ini menunjukan bagan proses belajar:

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Gambar 2.1
Proses Belajar



Sumber: A.d Rooijakker, mengajar dengan sukses petunjuk untuk merencanakan dan menyampaikan pengajaran.

Bagi dosen memberi perkuliahan yang baik, tidaklah selalu mudah. Namun berdasarkan kenyataan atau pengalaman memberikan perkuliahan merupakan suatu kecakapan atau keterampilan yang dapat dipelajari. Sehingga kegiatan mengajar dapat dibagi dalam dua macam kegiatan, yaitu (Ad. Rooijakkers, 2006 : 31):

1. Kegiatan umum : adalah seluruh kegiatan yang dilakukan pengajar dalam mengajar, kegiatan umum tersebut ada tiga hal yang paling penting yaitu : yang pertama harus ada motivasi, kedua pengajar harus tahu pengetahuan apa yang telah dimiliki murid atau mahasiswa dan yang terakhir murid atau mahasiswa perlu diberitahu tentang ujian apa yang harus dicapai.
2. Kegiatan khusus adalah langkah-langkah dalam proses belajar yang harus dilakukan oleh pengajar setahap demi setahap.

Langkah pertama adalah orientasi dalam hal ini pengajar memberikan sesuatu orientasi kepada mahasiswa atau murid. Dalam orientasi pengajar harus memberikan penjelasan yang cukup, hal ini berarti untuk hal yang mudah

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

(informatif) dapat disajikan dengan singkat, sedangkan untuk barang yang sulit (menuntut pemikiran yang tinggi) orientasi harus diberikan secara lengkap. Langkah kedua adalah latihan, disini murid atau mahasiswa dimana untuk melakukan sesuatu. Mereka diharuskan mengutamakan bahan yang diberikan dalam orientasi untuk melakukan sebuah atau beberapa soal. Oleh karena itu, pengajar harus memberikan terus menerus mengawasi apakah latihan yang diberikan, dilaksanakan dengan cepat. Apabila tidak, ia harus mendorong murid atau mahasiswa untuk mengulanginya membimbingnya. Membimbing bukan berarti harus memberitahu jawabannya terhadap masalah yang dihadapi atau mengatakan kesalahan-kesalahan yang dibuat murid atau mahasiswa untuk menyelesaikan sendiri latihan yang diberikan secara tepat. Langkah ketiga adalah umpan balik. Umpan balik tentang latihan adalah umpan balik. Umpan balik tentang latihan, dapat diberikan secara lisan maupun tertulis. Umpan balik hanya merupakan salah satu untuk mempenuhi proses belajar, sedangkan penilaian baru menjadi relavan apabila dilakukan setelah proses belajar selesai.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

F. Kerangka Perkuliahan

Secara umum, kerangka perkuliahan terdiri dari tiga bagian yaitu : pendahuluan, pengantar, inti pembahasan dan penutup (Igridwati Kurnia, makalah pelatihan bagi calon dosen tetap).

https://lib.mercubuana.ac.id

1. Pendahuluan/Pengantar

Merupakan kegiatan pada awal perkuliahan yang bertujuan untuk mengantar dan mempersiapkan mahasiswa mempelajari materi kuliah.

Kegiatan yang dilakukan dosen bagian ini antara lain :

a. Menarik perhatian mahasiswa, dengan cara sikap dan gaya mengajar yang menarik, penggunaan alat peraga dan lain-lain.

b. Memotivasi mahasiswa, dengan cara menimbulkan rasa ingin tahu mengunakan ide kontroversial, memanfaatkan hal-hal menarik mahasiswa dan lain-lain.

c. Memberikan acuan atau struktur pelaajran dengan cara mengemukakan/ menjelaskan tujuan, pokok bahasan dan rencana kerja serta pembagian waktu kerja.

d. Melakukan apresiasi dengan cara meningkatkan materi/pokok bahasan yang akan dipelajari dengan materi sebelumnya atau dengan pengalaman/ apa yang telah diketahui mahasiswa

2. Inti/Pembahasan utama

Merupakan bagian terpenting dalam perkuliaha, karena membahas atau mempelajari materi kuliah. Oleh karena itu,dosen harus mempersiapkan dengan sebaik-baiknya, dengan cara mempelajari materi yang bersangkutan, melakukan materi dan bacaan yang relavan dan mutahir, menyusun garis besar atau urutan materi kuliah secara sitematis, merencanakan penggunaan variasi metodedan media yang tepat dan menarik. Kegiatan yang dilakukan pada kegiatan ini adalah antara lain adalah :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

a. Memberikan pengarahan / orientasi menjalani materi / persoalan yang akan dihadapi
b. Menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, serta variasi suara yang menarik
c. Menggunakan contoh untuk memperjelas konsep yang sedang dipelajari
d. Menyajikan atau membahas materi secara sitematis dengan urutan langkah-langkah atau jalan pikir yang jelas dan teratur, serta memberikan penekanan pada bagian penting.
e. Menggunakan variasi metode, media, gaya mengjar, pola interaksi dan lain-lain agar mahasiswa tetap memperhatikan dan aktif mempelajari materi yang sedang dibahas.
f. Member respond an umpan balik positif terhadap aktifitas mahasiswa.

3. Penutup

Penutup merupakan bagian kahir dari perkuliahan yang bertujuan untuk mengakhiri perkuliahan. Kegiatan yangd apat dilakukan pada kegiatan ini antara lain :

a. Membuat rangkuman / ringkasan materi poko yang baru dipelajari
b. Mengadakan evaluasi atau memberi tugas untuk memantapkan penguasaan materi.
c. Memberi petunjuk untuk perkuliahan / pelajaran atau pokok bahasan berikutnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

G. Metode Pembelajaran

Metode yang biasa digunakan dalam perkuliahan dengan sistem klasikal adalah metode kuliah mimbar atau ceramah, agar efektif dan tidak membosankan, metode ceramah dapat divariasikan dengan berbagi metode lainnya seperti Tanya jawab, diskusi, laitihan tugas dan lain-lain.

1. Metode Ceramah

Dalam metode ini cara mengeja yang digunakan oleh dosen untuk menyampaikan sejumlah pengetahuan / informasi kepada mahasiswa secara lisan. Tujuan mahasiswa mendapatkan / memiliki pengetahuan / informasi mengenai sesuatu metode ceramah wajar bila digunakan bila tidak terdapat bahan ceramah wajar bila digunakan bila tidak terdapat bahan acuan, jumlah mahasiwa banyak, seseorang pembicara menarik, bermaksud untuk memperkenalkan atau menyimpulkan pokok penting.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Kebaikannya yaitu organisasi kelas sederhana, dapat dilaksanakan pada kelas mahasiswanya banyak, dosen mudah untuk mengawasinya, melatih mahasiwa untuk menjadi pendengar yang baik, kekurangannya yaitu tidak banyak memberikan kesempatan kepada mahasiwa untuk aktif dan dosen sulit mengetahui kemampuan mahasiwa menyerap materi yang diberikan. Agar ceramah efektif, dapat dibantu dengan menggunakan alat peraga yang menarik, skema materi, variasi dengan metode lain, diselingi humor dan contoh yang menarik.

https://lib.mercubuana.ac.id

2. Metode Tanya Jawab

Dalam metode ini cara mengajar bersifat dialog, dimana dosen mengajukan pertanyaan secar lisan menganai hal-hal yang seharusnya diketahui atau sedang dipelajari mahasiswa. Pertanyaan ini berfungsi untuk menguji pengetahuan mahasiswa dalam rangka menguasai materi, memotivasi dan merangsang mahasiswa untuk berfikir dan sebagai aspirasi.

Kebaikan metode ini dan mengaktifkan mahasisawa , dapat digunakan untuk menyimpulkan pelajaran dan penelitian mahasiswa untuk memahami bacaan, mendengarkan ceramah dan mengamati demonstrasi. Kekurangan dari metode ini yaitu kelancaran pelajaran agak terganggu, bahkan kemungkinan akan menyimpang dari topik. Jawaban sering dimonopoli oleh mahasiswa tertentu saja, ada kemungkinan perbedaan pendapat antar dosen dengan mahasiswa.

3. Metode Diskusi

Cara mengajar dengan menghadapkan mahasiswa pada suatu permasalahan atau pertanyaan yang akan dipecahkan atau dijawab bersama sebagai kelompok. Bentuk diskusi yang kan dilakukan yaitu diskusi panel, diskusi kelas atau kuliah, diskusi kelompok, diskusi format dan lain-lain.

Kebaikan dari siskusi ini adalah mempertinggi partisipasi mahasiswa, memberikan kesempatan mahasiswa untuk mengeluarkan dan menghargai pendapat, serta berfikir dan menyelesaikan masalah. Sedangkan kekurangan dari metode ini adalah banyak menggunakan waktu dan sulit meramalkan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

arah penyelesaian diskusi, tidak semua mahasiwa dapat berfikir secara ilmiah.

4. Metode Latihan

Cara mahasiswa dimana mahasiswa melakukan kegiatan atau latihan untuk memperoleh keterampilan dari sesuatu yang telah dipelajari .kebaikan dari cara ini adalah semua keterampilan membuahkan latihan, jika latihan intensif dapat menciptakan suasana belajar yang baik. Sedangkan kekurangnya adalah dapat menghambat bakat, menimbulkan verbalisme, memerlukan waktu yang lama dan bila dilakukan diluar kampus memerlukan bimbingan yang intensif.

5. Metode Tugas belajar

Caranya dimana dosen memberikan tugas, mahasiswa melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pertanyaan tersebut. Hal ini dapat dilakukan secara individu atau kelompok syarat memberikan tugas harus dipahami oleh mahasiswa, disertai petunjuk dan cara melaksanakannya, berhubungan dengan materi yang dipelajari, bermanfaat bagi mahasiswa, didiskusikan antara mahasiswa dan dosen. Kebaikan dari cara ini adalah belajar lebih mantap, memupuk rasa tanggung jawab mahasiswa kekurangannya tugas kadang tidak dikerjakan oleh mahasiswa.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

H. Metode Penilaian

Pelajar dapat mengetahui hasil dari pengajar yang telah dikemukakan. maka membutuhkan informasi tentang hasil pekerjaan yang telah disajikan. alat untuk mengevaluasi tersebut tes, yang dipakai untuk menilai hasil belajar mahasiswa. Sedangkan yang dimaksud dengan ujian adalah pelaksanaan penilaian hasil belajar mahasiswa.

Ada empat cara yang dilakukan dalam tes yaitu :

1. Tes sebagai alat untuk penilaian

   Evaluasi dalam arti ini adalah cara untuk mengetahui sejauh mana sasaran belajar dapat tercapai. Tes sebagai alat ujian. Dijelaskan sendiri dari "Tes" apa yang harus dilakukan. siapa yang menentukan serta digunakan untuk apa.

2. Mutu alat ujian dan berbagai macam alat ujian

   Untuk mengukur alat ujian ada beberapa syarat yang harus diperhatikan yaitu :

   Jenis alat ujian harus mengandung beberapa syarat yaitu :

   a. Revansi, artinya mengukur alat yang harus diukur.
   b. Keseimbangan, artinya menyangkut seluruh bahan dan bagian-bagiannya yang penting.
   c. Bergaya guna dan efisien, artinya apakah suatu alat ujian memberikan suatu arti.
   d. Objektif, artinya suatu alat ujian dibuat sedemikian rupa, sehingga jawaban yang diberikan murid hanya benar atau salah saja.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

e. Kejujuran, artinya alat ujian harus berbentuk sedemikian rupa sehingga setiap murid mendapatkan kesempatan yang sama dalam memperoleh nilai baik.

I. Menyusun Ujian

Dalam menyusun ujian maka diberikan sejumlah petunjuk dengan cara menyusun ujian. Pada setiap jenis alat ujian diberitahuakan hal-hal yang perlu diperhatikan. Hal ini diharapkan soal ujian yang diberikan sesuai dengan murid atau mahasiswa dan soalnya juga bermutu.

J. Menentukan Bobot dan Nilai

Dalam bagian ini dijelaskan suatu cara kerja untuk menyusun soal ujian yang tepat dan menentukan bobot ujian tersebut agar prestasi murid atau mahasiswa dapat dinilai dengan standar yang ditentukan sebelumnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

K. Pengukuran Kualitas Jasa

Untuk mengevaluasi kualitas jasa, perlu kiranya mengembangkan kinerja perusahaan relative terhadap para pesaingnya. Bencmarking merupakan pencairan cara terbaik untuk mencapai keunggulan kompetitif. Awalnya kegiatan-kegiatan benchmarking dikonsentrasikan hanya kepada pesaing, kemudian diperluas dari para focus pesaing menjadi focus yang lebih luas, tetapi selektif mengenai produk atau jasa perusahaan terbaik tanpa menghiraukan sektor industri mereka.

https://lib.mercubuana.ac.id

Perusahaan-perusahaan jasa yang berharap menyediakan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memahami segala faktor yang bisa mempengaruhi persepsi pelanggan. Blueprinting atau analisis proses jasa merupakan yang memerlukan sistem dan struktur dasar organisasi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai proses jasa. Pendekatan ini memerlukan identifikasi semua titik kontak antara pelanggan dan penyedia jasa. Rincian yang mungkin dalam *service incounter* selanjutnya dapat ditindak lanjuti dan diperbaiki kualitas jasa.

Dalam mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk model pengukuran ini, A. Parasuraman dan rekan-rekan telah membuat skala multi item yang disebut *Servgual.* Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (gap).

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Husein Umar (Zeithaml et.al, 2005 : 234) mengemukakan adanya lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. **Realibility,** yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. **Responsicveness,** yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanagn yang cepat dan tanggap, meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

https://lib.mercubuana.ac.id

3. **Assurance,** meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :
   a) Kompentensi (Competence)
   b) Kesopanan (Courtesy)
   c) Kredibilitas (Credibility)
4. **Emphaty**, yaitu perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemempuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi ;
   a) Akses
   b) Komunikasi
   c) Pemahaman Pada Pelanggan
5. **Tangibles,** meliputi penampian fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Perkembangan Universitas Mercu Buana

Pengusaha H.Probosutedjo yang mempunyai pengalaman sebagai guru di Perguruan Taman Siswa, Pematang Siantar, Sumatera Utara. Pada tanggal 10 November 1981 mendirikan Akademi Wiraswasta Dewantara (AWD),yang diresmikan oleh almarhum Bapak H.Adam Malik.Wakil Presiden RI saat itu Dewantara diambil dari nama tokoh Pendidikan Nasional, yaitu Ki Hajar Dewantara. Misi pendidikian akademi ini antara lain adalah mengembangkan model pendidikan untuk melahirkan pengusaha Pancasilais, dan kader-kader pembangunan yang mandiri serta mampu menciptakan kesempatan kerja.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Sebelum memiliki kampus sendiri, penyelenggaran perkuliahan dilaksanakan di Gedung Yayasan Tenaga Kerja Indonesia (YTKI) Jl.Gatot Soebroto. Tahun 1984 Yayasan Menara Bhakti berhasil membangun sebuah kampus yang diberi nama Kampus Menara Bhakti.

Pada tahun 1985 berbekal kemampuan dan pengalaman dalam penyelenggaraan pendidikan Akademi Wiraswasta Dewantara, timbul gagasan mendirikan lembaga pendidikan tingkat Universitas. Dengan surat keputusan Ketua Yayasan Menara Bhakti Nomor: 04/SKEP/KET/VI/1985 tanggal 12 Juni 1985, dibentuk Panitia Pendidikan Universitas, dengan

https://lib.mercubuana.ac.id

Ketua Dr.Sri-Edi Swasono dan dibantu oleh H.Abdul Majid, Drs.Imam Santoso Sukardi (almarhum). Drs.M.Enoch Markum, Ir.Suharyadi,M.S, Soekarno dan Prijo - S. Parwoto (almarhum).

Setelah melalui persiapan pendirian dan studi kelayakan, dengan surat nomor: 010/KET/YBM/VI/85 tanggal 12 Juni 1985. Yayasan mengajukan permohonan izin mendirikan Universitas Mercu Buana kepada Kopertis Wilayah III dan dengan surat Nomor: 15/KOP.III/S.VI/85 yang ditandatangani oleh Prof.Dr.Boesjra Zahir (almarhum), pada tanggal 18 Juni 1985. Kopertis Wilayah III menyetujui dan memberikan izin "Operasional " kepada Universitas Mercu Buana.

Pada tanggal 22 Oktober 1985 Universitas Mercu Buana secara resmi dinyatakan berdiri, dengan fakultas dan jurusan sebagai berikut:

a. Fakultas Tehknik, Jurusan Tehknik Arsitektur dan Jurusan Tehkni Sipil.
b. Fakultas Pertanian. Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian (Agrobisnis) dan Jurusan Budidaya Pertanian (Agronomi).
c. Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen dan Jurusan Akutansi.

Jumlah seluruh mahasiswa pada tahun pertama tersebut sebanyak 118 orang. Satu tahun kemudian, berdasarkan hasil evaluasi Kopertis Wilayah III. Keenam jurusan yang ada memperoleh status "Terdaftar"dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, melaliui Surat Keputusan Nomor: 0507/1986. Dalam rangka memenuhi tuntutan perkembangan pendidikan di masyarakat, dengan izin "Operasional" dari Kopertis Wilayah III

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Nomor: 12/Kop.III/S.VI/86 tanggal 5 Juni 1986, pada tahun akademik 1986/1987 fakultas Tehknik membuka jurusan Tehknik mesin dan fakultas Pertanian membuka jurusan Mekanisasi Pertanian selanjutnya pada tahun akademik 1987/1988, fakultas tekhnik membuka jurusan Tehknik Elektro.

Memasuki tahun akademik 1988/1989, terjadi perkembangan baru di Universitas Mercu Buana. Berdasarkan usulan Ketua Yayasan Menara Bakhti dengan persetujuan Kopertis Wilayah III. Akademi Wiraswasta Dewantara dinyatakan bergabung kedalam Universitas Mercu Buana. Pendidikan akademi tersebut menjadi Program D3 Manajemen perusahaan dibawah Fakultas Ekonomi dengan Status "TERDAFTAR".

Tahun 1989, jurudan Tekhnik Mesin memperoleh stasus "TERDAFTAR". Berdasrkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No:0382/06/1989 tanggal 21 Juni 1989, demikian juga dengan Jurusan Mekanisasi Pertanian, tanggal 06-08-1990, memperoleh status "TERDAFTAR", dengan Surat Keputusan Mendikbud No: 0495/08/1990.

Upaya-upaya penting dan strategis guna meningkatkan kualitas akademik terus dilakukan. Secara bertahap, dejalan dengan upaya itu Universitas Mercu Buana melengkapi berbagai sarana dan fasilitas pendidikannya berkat kerja keras dan dedikasi yang sungguh-sungguh tersebut, menjelang Dies Natalis VI pada tanggal 30 Mei 1991, berdasarkan Surat Keputussan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

No:0286/05/1991. Universitas Mercu Buana memperoleh Status "DIAKUI", untuk:

a. Fakultas Tekhnik : Jurusan Tekhnik Arsitektur, Jurusan Tekhnik Sipil dan Jurusan Tekhnik Mesin.
b. Fakultas Pertanian : Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian (Agrobisnis). Jurusan Budidaya Pertanian (Agronomi) dan Jurusan Mekanisasi Pertanian.
c. Fakultas Ekonomi : untuk Jurusan Manajemen. Jurusan Akutansi dan Program D3 Manajemen Perusahaan.

Sementara itu, Jurusan Tekhnik Elektro sudah memperoleh pula status "TERDAFTAR", berdasrkan surat keputusan Mendikbud No: 0123/03/1991 tanggal 21 maret 1991.

Keberhasilan yang dicapai dalam pengembangan penyelenggaraan pendidikan semakin mendorong semangat segenap sivitas akademika untuk terus mengupayakan penyempurnaan pada setiap bidang kegiatan dengan melakuakan koreksi, intropeksi dan mencari umpan balik guna lebih mengkokohkan sistem penyelenggaraan pendidikan. Akhirnya, berkat kesungguhan tersebut serta bimbingan Kopertis Wilayah III,maka pada 28 April 1992 dengan SK Dirjen Dikti No: 163/DIKTI/Kep/1992, seluruh jurusan di Universitas Mercu Buana memperoleh status "DISAMAKAN".

Dalam mengantisipasi SK Mendikbud No: 0686/U/1991 yang mensyaratkan disetiap Universitas minimal terdiri dari 3 Fakultas dan 2

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Fakultas sosial, maka melalui berbagai persiapan yang didahului dengan studi kelayakan, Universitas Mercu Buana mengembangkan Fakultas dan Universitas baru.

Sejak tahun Akademik 1994/1995 Universitas Mercu Buana telah mempunyai 5 (lima) Fakultas dengan 13 (tiga belas) jurusan, tahun 2000/2001telah dibuka Jurusan Tekhnik Industri dibawah Fakultas Tekhnologi Industri, berdasarkan keputusan Dirjen Dikti Depdiknas RI No: 290/DIKTI/Kep/2000, dengan status “TERDAFTAR”. Dengan demikian jumlah jurusan menjadi 14(empat belas) sebagai berikut:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 3.1

Fakultas dan Jurusan di Universitas Mercu Buana Tahun 2000/2001

No	Fakultas	Jurusan	Status
1	Teknik Sipil dan Perencanaan	Tekhnik Sipil	Disamakan
		Tekhnik Arsitektur	Disamakan
2	Tehnik Industri	Tehknik Mesin	Disamakan
		Tekhnik Elektro	Disamakan
		Tekhnik Informatika	Terdaftar
		Tekhnik Industri	Terdaftar
3	Pertanian	Sosial Ekonomi Pertanian/Agrobisnis	Disamakan
		Agronomi	Disamakan
4	Ekonomi Program Diploma III	Manajemen Perusahaan	Disamakan
		Akuntasi	Disamakan
		Manajemen Perusahaan	Disamakan
5	Ilmu Komunikasi	Ilmu Jurnalistik	Terdaptar
		Ilmu Hubungan Masyarakat	Terdaftar
		Ilmu Periklanan	Terdaftar

Sumber Data : Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Sejalan dengan perkembangan studi diatas, saat itu Universitas Mercu Buana mempunyai 5.465 orang mahasiswa aktif pada semester genap tahun akademik 2000/2001. Sedangkan lulusan yang tlah si Wisuda sampai dengan semester ganjil tahun akademik 2000/2001 sebanyak 5.182 orang jumlah tersebut terdiri dari 484 orang Sarjana Tekhnik Sipil dan Perencanaan. 644 orang Sarjana Tekhnologi Industri, 368 orang sarjana Pertanian, 3.631 orang Sarjana Ekonomi. 55 orang Sarjana Komunikasi, serta 715 orang lulusan program D3 Manajemen Perusahaan.

Jumlah Dosen tetap saat ini sebanyak 145 orang, termasuk 4 orang Guru Besar, yang terdiri dari 20 orang berjenjang Strata-3 (S3), 103 orang yang berjenjang Strata-2 (S2) dan 20 orang berjenjang Strata-1 (S1). Sejak tahun 1995 Dosen-Dosen tetap diprogramkan untuk studi lanjut S2 dan S3, baik didalam maupun diluar negeri seperti Universitas di Amerika, Eropa, Australia, Jepang maupun negara ASEAN seperti Malaysia, Thaliand, Filipina dan Singapura.

Untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan dimasyarakat, maka pada tahun akademik 2005/2006 Universitas Mercu Buana selalu berupaya dan berkerja keras untuk menyesuaikan perkembangan didunia pendidikan dengan menambah fakultas Psikologi dengan program studi Psikologi dengan jenjang Strata-1 (S1), Fakultas Ilmu Komunikasi dengan permintaan Visual Communication dan program studi Desain Grafis dan Multimedia, pada Fakultas Tekhnik Sipil dan Perencanaan dengan jenjang studi Strata-1 (S1).

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Dengan upaya yang keras, revisi dan perbaikan kurikulum, mutu, Kwalitas, dari segenap civitas akademika Universitas Mercu Buana, maka pada tahun Akademik 2005/2006, seluruh program studi mendapatkan penilaian baru dari badan Akreditasi Nasional, dengan rincian sebagai berikut:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 3.2
Fakultas dan Jurusan di Universitas Mercu Buana Tahun 2005/2006

No	Fakultas	Program Studi	Status	Predikat Akreditasi
1	Teknik Sipil dan perencanaan	Tekni Sipil	Terakreditasi	A
		Teknik Arsitektur	Terakreditasi	B
		Desain Interior	Proses Akreditasi	-
		Desain Grafis dan Multimedia	Proses Akreditasi	-
2	Teknologi Industri	Teknik Mesin	Terakreditasi	B
		Teknik Elektro	Terakreditasi	B
		Teknik Informatika	Terakreditasi	B
		Teknik Industri	Terakreditasi	B
		Sistem Informasi	Proses Akreditasi	-
3	Manajemen Agribisnis	Agronomi	Terakreditasi	B
		Agrobisnis	Terakreditasi	B
4	Ekonomi Program III	Manajemen Perusahaan	Terakreditasi	A
		Akuntansi	Terakreditasi	A
		Manajemen Perusahaan	Terakreditasi	B
		Akuntasi	Proses Akreditasi	-
5	Ilmu Komunikasi	Peminatan Broadcasting	Terakreditasi	A
		Peminatan Public Relations	Terakreditasi	A
		Peminatan Marketing Communication & Adv	Terakreditasi	A
		Peminatan Visual Communications	Proses Akreditasi	-
6	Psikologi	Psikologi	Proses Akreditasi	-

Sumber : Universitas Mercu Buana

https://lib.mercubuana.ac.id

2. Sarana dan fasilitas Pendidikan

Kampus Menara Bhakti berlokasi di jalan Raya Meruya Selatan, Kembangan, Jakarta Barat, dengan luas areal yang sudah dimanfaaatkan saat ini seluas 62.500 m² dan akan terus dikembangkan sampai seluas ± 1200.000 m². bangunan Kampus Menara Bhakti pada saat ini terdiri atas 7 buah bangunan utama yaitu 5 Gedung Perkuliahan yang terdiri atas 4 gedung berlantai 4, dan 1 gedung berlantai 5. 1 gedung untuk kegiatan kemahasiswaan berlantai 2. Disamping itu telah dapat diselesaikan pembangunan sebuah masjid dengan ukuran 35m x 30m terdiri dari 2 lantai, ntuk keperluan beribadah bagi sivitas akdemika dan masyarakat sekitar yang beragama Islam.

a) Ruang Kuliah
b) Studio Gambar
c) Ruang Display
d) Perpustakaan
e) Laboratorium
f) Ruang Tunggu Dosen
g) Ruang Kerja Pimpinan Universitas dan Fakultas
h) Ruang kerja Jurusan dan Dosen Tetap
i) Ruang Kerja Karyawan
j) Ruang koperasi Karyawan
k) Ruang Sekretariat Lembaga Kemahasiswaan
l) Ruang Posko Menwa
m) Ruang Koperasi Mahasiswa

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

n) Ruang Cyber Center

o) Ruang Program Kuliah Sabtu Minggu (PKSM)

p) Ruang Pusat Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru dan Pesat Internet

q) Studio Radio

r) Aula Serba Guna

s) Poliklinik

t) Masjid dan Aula

u) Kantor Keagenan Layanan Surat Menturat

v) Sarana Alat Bantu Kuliah

w) Sarana Transfortasi

x) Sarana Kegitan Mahasiswa

y) Kantor Kas Bank

z) Telepon Umum

aa) Kursus Bahasa Inggris

bb) Beasiswa

UNIVERSITAS MERCU BUANA

B. Metode Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskrifptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat skripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi (obyek) penelitian.

https://lib.mercubuana.ac.id

C. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang diambil untuk sampel penelitian adalah semua yang sedang mengikuti atau kuliah di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penelitian dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel tersebut dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan umumnya peneliti lainnya. Walaupun demikian sampel untuk 100 responden tersebut sudah cukup baik dihitung secara deskriftip, sehingga jumlah tersebut dianggap telah mewakilkan (representatif) oleh penulis untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pengajaran dosen manajemen pemasaran di Universitas Mercu Buana.

Untuk memudahkan berjalannya penelitian penulis memakai metode penelitian tekhnik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah pengambilan jawaban dari responden yang kebetulan dijumpai untuk dimintai pendapat atau tanggapan mereka mengenai vriabel-variabel yang diteliti.

D. Variabel dan Pengukurannya

Variabel adalah *" segala sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan" (sugion, 2003 : 31)*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Nilai Persepsi = X
2. Variabel tidak bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang merupakan variabel tidak bebas (terikat) dalam penelitian ini adalah Tingkat kepentingan = Y.

Pengukuran terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiono (2003 ; 86) Skala Likert ini digunakan sebagai instrument mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok organisasi tentang fenomena sosial. Untuk menemukan jawaban kuesioner ini maka digunakan Skala Likert. Metode ini mengukur responden dengan memberikan skor nilai sebagai berikut :

Jika responden menjawab a, maka skor nilainya 5

Jika responden menjawab b, maka skor nilainya 4

Jika responden menjawab c, maka skor nilainya 3

Jika responden menjawab d, maka skor nilainya 2

Jika responden menjawab e, maka skor nilainya 1

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Opersional Variabel adalah merupakan konsep–konsep yang berupa kerangka menjadi kata–kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati, dapat diuji kebenarannya oleh orang lain.

Seperti kita ketahui bahwa dalam setiap penelitian terlebih dahulu harus diperhatikan variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan hubungan kualitas pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengajaran dosen sangat berkaitan erat dengan proses belajar mengajar yang merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan proses belajar mengajar yang diinginkan mahasiswa, sedangkan kepuasa merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Indikator-indikator dari variabel nilai persepsi dan tingkat kepentingan.

a. Keterandalan (Reliability)

1. Intonasi penyampaian materi.
2. Kecepatan penyampaian meteri
3. Artikulasi penyampaian materi.
4. Pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi.
5. Bahasa tubuh dosen dalam penyampaian materi.

b. Kesigapan (Responsiveness)

1. Penjelasan materi oleh dosen.
2. Penggunaan contoh-contoh yang relevan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

3. Pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas.

c. Jaminan (Assurance)

1. Penguasaan dosen dalam pengarahan dan mengembangkan diskusi.
2. Penggunaan alat bantu.
3. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen didalam kelas.
4. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen diluar kelas.

d. Empati (Emphaty)

1. Ketepatan waktu dosen dalam penyampaian materi
2. Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal.
3. Pemanpaatan waktu oleh dosen dalam penyampaian materi
4. Pemanpaatan waktu dosen dalam membimbing karya ilmiah.

e. Nyata (Tangibles)

1. Keadilan dosen dalam memberikan nilai.
2. Keterbukaan dosen dalam memberikan nilai.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan mempermudah penelitian dalam skripsi ini, digunakan teknik pengumpulan data yaitu : daftar pertanyaan (kuisioner), penulis terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang ingin dijawab dalam skripsi. Hal ini dilakukan dengan maksud, agar penulis dapat memperoleh data primer yang lebih baik dengan cepat dari responden yang dilakukan sampel.

https://lib.mercubuana.ac.id

G. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden (para mahasiswa) berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuisioner. Dan data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak orang lain.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang digunakan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dosen mata kuliah manajemen pemasaran, di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Metode deskriptif kualitatif adalah membandingkan antara persepsi mahasiswa dengan kualitas pengajaran dosen manajemen pemasaran, sedangkan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis diagram kartesius yaitu cara membuat kuesioner untuk ditanyakan kepada responden yang menjadi pelanggan, yang terdiri dari beberapa faktor disebut di atas.

Selanjutnya sumbu mendatar ($\overline{X}$) akan diisi oleh skor nilai persepsi, sedangkan sumbu tegak ($\overline{Y}$) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam

https://lib.mercubuana.ac.id

penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepentingan mahasiswa adalah:

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

$\overline{X}$ = Skor rata-rata nilai persepsi

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{X}}$,$\overline{\overline{Y}}$), dimana :

$\overline{\overline{X}}$ = merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas

$\overline{\overline{Y}}$ = merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Seluruhnya ada 17 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K=17, rumus selanjutnya :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{X}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Y}}{K}$$

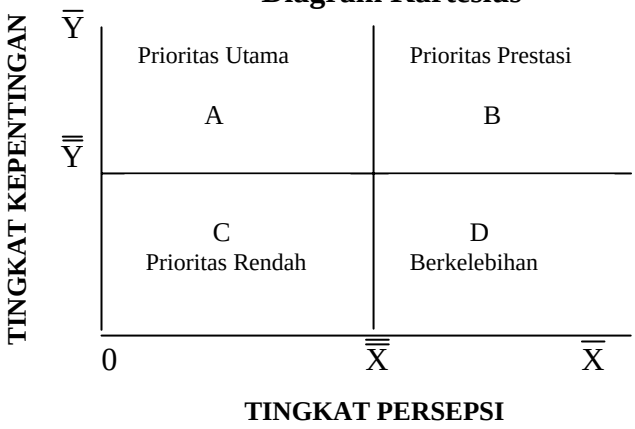
Dimana :

K = Banyaknya atribut atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam bagian diagram kartesius.

https://lib.mercubuana.ac.id

GAMBAR
Diagram Kartesius



Keterangan :

A. Menunjukan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.

B. Menunjukan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Jumlah keseluruhan mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah umum seperti jenis kelamin, tahun akdemik, jurusan. Dibawah ini akan disajakan tabel mengenai karakteristik responden :

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	70	70%
Wanita	30	30%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Berdasarkan pada tabel diatas mayoritas responden yang diteliti adalah pria sebanyak 70 orang dan wanitanya sebanyak 30 orang.

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan Tahun akademik

Tahun Akademik	Frekuensi	Persentase
1999/2000	38	38%
2000/2001	41	41%
2001/2002	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah

https://lib.mercubuana.ac.id

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa 38 responden dari tahun angkatan 1999/2000, 41 responden dari tahun angkatan 2000/2001 dan sisanya tahun angkatan 2001/2002 sebanyak 21 responden.

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Persentase
Manajemen S1	72	63%
Manajemen D3	18	37%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa 72 responden berasal dari jurusan Manajemen S1dan sisanya dari jurusan Manajemen D3 sebanyak 18 responden.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

B. Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Mata Kuliah Manajemen Pemasaran.

Salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan jasa bidang pendidikan termasuk, Adalah salah satunya menjunjung tinggi atau memperhatikan bagaimana suatu proses pengajaran terlaksana.

Untuk memperoleh kualitas yang baik sesuai dengan kebutuhan para mahasiswa agar menjadikan mahasiswa yang mempunyai kelebihan khusus dibandingkan dengan mahasiswa-mahasiswa Universitas lainnya. Untuk itu diperlukan adanya sebuah anlisis yang langsung berhubungan dengan kualitas Universitas, salah satunya menganalisis proses pengajaran Dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran.

https://lib.mercubuana.ac.id

Berikut ini adalah merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan oleh peneliti kepada para responden sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 4.4
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana intonasi penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	18	18%
Kurang Baik	52	52%
Cukup Baik	17	17%
Baik	4	4%
Sangat Baik	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (18 x 1) + (52 x 2) + (17 x 3) + (4 x 4) + (9 x 5)
= 234

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak yang dipilih oleh responden adalah kurang baik yaitu 52 responden atau 52%, lalu tidak baik sebanyak 18 responden 18%, kemudian cukup baik sebanyak 17 responden 17%, sangat baik sebanyak 9 karyawan 9%, dan hanya 4 responden 4% yang memilih baik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Dosen di Universitas Mercu Buana mayoritas kurang baik mengenai intonasi penyampaian materi pada saat ini dengan persentasi 52% yaitu setengah dari mahasiswa yang diteliti.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.5
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kecepatan penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	32	32%
Kurang Baik	35	35%
Cukup Baik	23	23%
Baik	6	6%
Sangat Baik	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (32 x 1) + (35 x 2) + (23 x 3) + (6 x 4) + (4 x 5)
= 215

Dari table diatas frekuensi terbesar yang dipilih responden yaitu kurang baik dengan frekuensi 35 responden atau 35%, dan responden yang memilih tidak baik sebanyak 32 responden atau 32%, selanjutnya responden yang menilai cukup baik 23 responden atau 23%,dan 6 responden yang menilai baik atau 6%, dan diperoleh 4 responden atau 4% yang menilai sangat baik mengenai bagaimana kecepatan penyampaian dosen terhadap materi.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.6
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana artikulasi penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	18	18%
Kurang Baik	47	47%
Cukup Baik	15	15%
Baik	10	10%
Sangat Baik	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (18 x 1) + (47 x 2) + (15 x 3) + (10 x 4) + (10 x 5)
= 247

https://lib.mercubuana.ac.id

Bahwasanya table diatas menerangkan responden yang terbesar menyatakan kurang baik berjumlah 47 responden atau 47%, dan 18 atau 18% responden yang menilai tidak baik, sedangkan 15 responden atau 15% yang menilai cukup baik, dan mempunyai nilai yang sama responden menilai baik dan sangat baik yaitu 10 responden atau 10% tentang artikulasi penyampaian materi Dosen.

Tabel 4.7
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	22	22%
Kurang Baik	44	44%
Cukup Baik	19	19%
Baik	9	9%
Sangat Baik	6	6%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (22 x 1) + (44 x 2) + (19 x 3) + (9 x 4) + (6 x 5)
= 233

Dari tabel diatas menunjukan frekuensi terbanyak adalah yang menilai kurang baik yaitu 44 responden atau 44%, sedangkan 22 responden yang menilai tidak baik atau 22%, dan responden yang menilai cukup baik ada 19 responden atau 19%, dan responden yang menilai baik 9 atau 9% responden, dan sangat baik adalah 6 responden atau 6% responden. Maka dapat disimpulkan bahwasanya kurang baiknya pemilihan kata oleh dosen dalam penyampaian materi karena dilihat dari paling banyaknya responden yang memilih.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.8
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana bahasa tubuh
Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	23	23%
Kurang Baik	37	37%
Cukup Baik	28	28%
Baik	5	5%
Sangat Baik	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (23 x 1) + (37 x 2) + (28 x 3) + (5 x 4) + (7 x 5)
= 236

Dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah memilih kurang baik yaitu 37 atau 37%, sedangkan responden yang memilih cukup baik adalah 28 atau 28%, dan 23 atau 23% responden yang menilai tidak baik, sedangkan 7 atau 7% responden yang menilai sangat baik dan 5 atau 5% responden yang menilai baik.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 4.9
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana
penjelasan materi oleh Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	19	19%
Kurang Baik	30	30%
Cukup Baik	35	35%
Baik	9	9%
Sangat Baik	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (19 x 1) + (30 x 2) + (35 x 3) + (9 x 4) + (7 x 5)
= 255

https://lib.mercubuana.ac.id

Dari tabel diatas dapat dilihat pilihan responden terbanyak adalah memilih cukup baik tentang penjelasan materi oleh dosen berjumlah 35 atau 35 % responden dan hanya 30 atau 30% responden yang memberi pilihan kurang baik, sedangkan 19 atau 19% responden yang memilih tidak baik namun 9 atau 9% yang memberi pilihan baik dan 7 atau 7% yang memberi pilihan sangat baik pada penilaian penjelasan materi oleh dosen. Maka dari hasil tabel diatas didapatkan kesimpulan harus adanya perbaikan dalam hal penjelasan materi oleh Dosen.

Tabel 4.10
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan contoh yang relevan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	11	11%
Kurang Baik	54	54%
Cukup Baik	23	23%
Baik	2	2%
Sangat Baik	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (11 x 1) + (54 x 2) + (23 x 3) + (2 x 4) + (10 x 5)
= 246

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbesar yang dipilih para responden yaitu memberi angka 54 atau 54% pada pilihan yang menyatakan kurang baik, dan 23 atau 23% yang memberi pilihan pada pernyataan cukup baik, sedangkan 11 atau 11% responden yang memberi penilaian tidak baik , dan 10 atau 10% responden yang menyatakan sangat

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

baik sedangkan hanya 2 atau 2% responden yang menilai baik tentang bagaimana penggunaan contoh yang relevan yang di berikan oleh dosen.

Tabel 4.11
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	11%
Kurang Baik	44	54%
Cukup Baik	45	23%
Baik	6	2%
Sangat Baik	5	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (0 x 1) + (44 x 2) + (45 x 3) + (6 x 4) + (5 x 5)
= 272

Dinyatakan tabel diatas bahwasanya menerangkan bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas dengan perincian 45 atau 45% responden yang memberi pilihan tanggapan cukup baik dan 44 atau 44% responden yang memberi tanggapan kurang baik, sedangkan hanya 6 atau 6% responden yang menyatakan baik , namun 5 atau 5% responden yang menyatakan sangat baik, responden yang menyatakan tidak baik, tidak ada responden.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.12
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	30	30%
Kurang Baik	36	36%
Cukup Baik	23	23%
Baik	4	4%
Sangat Baik	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (30 x 1) + (36 x 2) + (23 x 3) + (4 x 4) + (7 x 5)
= 222

Tabel diatas menerangkan hasil bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi, bahwasanya ada 36 atau 36% responden yang memberi pilihan pada kurang baik, dan 30 atau 30% yang memberi tanggapan tidak baik, kemudian 23 atau 23% responden yang menyatakan pilihannya pada cukup baik, namun ada 7 atau 7% responden yang memberi pilihan sangat baik dan hanya 4 atau 4% responden yang memberi tanggapan baik.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.13
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan alat bantu

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	10	10%
Kurang Baik	50	50%
Cukup Baik	28	28%
Baik	5	5%
Sangat Baik	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (10 x 1) + (50 x 2) + (28 x 3) + (5 x 4) + (7 x 5)
= 249

https://lib.mercubuana.ac.id

Dari tabel diatas menerangkan bagaimana penggunaan alat bantu bahwasanya 50 atau 50% yang memberi tanggapan kurang baik, sedangkan 28 atau 28 % yang memberi tanggapan cukup baik, sedangkan 10 atau 10% yang memilih untuk menjawab tidak baik, tetapi hanya 5 atau 5% yang menjawab baik, dan 7 atau 7% yang memberi jawaban sangat baik.

Tabel 4.14
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen didalam kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	19	19%
Kurang Baik	38	38%
Cukup Baik	32	32%
Baik	3	3%
Sangat Baik	8	8%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (19 x 1) + (38 x 2) + (32 x 3) + (3 x 4) + (8 x 5)
= 243

MERCU BUANA

Dari tabel diatas menerangkan penilaian responden tentang kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen didalam kelas dengan perincian sebagai berikut : 8 atau 8% responden yang menilai sangat baik dan 19 atau 19% yang menyatakan tidak baik , akan tetapi 38 atau 38% responden yang memberi pilihan kurang baik, namun responden yang memberi pilihan cukup baik ada 32 atau 32% responden, dan 3 atau 3% responden yang memberi pilihan pernyataan baik.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.15
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	13	13%
Kurang Baik	44	44%
Cukup Baik	30	30%
Baik	3	3%
Sangat Baik	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (13 x 1) + (44 x 2) + (30 x 3) + (3 x 4) + (10 x 5)
= 253

Keterangan tabel diatas adalah tentang bagaimana tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas, dengan perincian sebagai berikut bahwa yang memberi pilihan sangat baik adalah 10 atau 10% responden, sedangkan ada 44 atau 44% responden yang menyatakan kurang baik, dan 30 atau 30% yang menyatakan pilihannya pada cukup baik, sedangkan 13 atau 13% responden yang memberi pilihan atau menjawab tidak baik.

Tabel 4.16
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	17	17%
Kurang Baik	46	46%
Cukup Baik	25	25%
Baik	7	7%
Sangat Baik	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (17 x 1) + (46 x 2) + (25 x 3) + (7 x 4) + (5 x 5)
= 237

https://lib.mercubuana.ac.id

Bahwasanya tabel diatas menerangkan responden yang memilih atau memberi anggapan kurang baik tentang bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi dengan perincian sebagai berikut 46 atau 46% responden, dan 25 atau 25% responden yang menilai cukup baik sedangkan 17 atau 17% responden yang menilai tidak baik, akan tetapi ada 7 atau 7% responden yang memberi pilihannya baik, namun 5 atau 5% yang menilai sangat baik.

Tabel 4.17
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana kehadiran Dosen sesuai dengan jadwal

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	5	5%
Kurang Baik	46	46%
Cukup Baik	33	33%
Baik	10	10%
Sangat Baik	6	6%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (5 x 1) + (46 x 2) + (33 x 3) + (10 x 4) + (6 x 5)
= 266

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwasanya kehadiran Dosen menurut responden 46 atau 46% yang memilih kurang baik, sedangkan 33 responden yang menilai cukup baik , sedangkan responden yang menilai baik berjumlah 10 atau 10% responden, dan 5 atau 5% responden yang menilai tidak baik, namun ada 6 atau 6% responden yang menilai sangat baik.kesimpulan tabel diatas adalah kurang baiknya dosen untuk hadir tepat sesuai jadwal dilihat dari banyaknya frekuensi yang ada.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.18
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana pemanfaatan waktu dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	27	27%
Kurang Baik	28	28%
Cukup Baik	30	30%
Baik	6	6%
Sangat Baik	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (27 x 1) + (28 x 2) + (30 x 3) + (6 x 4) + (9 x 5)
= 242

Hasil kuesioner yang ada dalam tabel ini menyatakan penilaian bagaimana pemanpaatan waktu Dosen dalam penyampaian materi, bahwa ada 9 atau 9% responden yang menilai sangat baik dan 6 atau 6% responden yang menilai baik, sedangkan 30 atau 30% responden yang menilai cukup baik, tetapi responden yang menilai tidak baik 27 atau 27% responden dan 28 atau 28% responden yang menilai kurang baik.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.19
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	13	13%
Kurang Baik	56	56%
Cukup Baik	23	23%
Baik	1	1%
Sangat Baik	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (13 x 1) + (56 x 2) + (23 x 3) + (1 x 4) + (7 x 5)
= 233

https://lib.mercubuana.ac.id

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwasanya penilaian bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai yang dilakukan oleh para reponden adalah 56 atau 56% yang menilai kurang baik dan 13 atau 13% yang menilai tidak baik, sedangkan responden yang menilai cukup baik ada 23 atau 23%, namun 1 atau 1% yang menilai baik dan 7 atau 7% yang menilai sangat baik.

Tabel 4.20
Persepsi mahasiswa terhadap bagaimana keterbukaan Dosen dalam memberikan nilai

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	10	10%
Kurang Baik	53	53%
Cukup Baik	21	21%
Baik	12	12%
Sangat Baik	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (10 x 1) + (53 x 2) + (21 x 3) + (12 x 4) + (4 x 5) = 247

MERCU BUANA

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwa 53 atau 53 % responden yang memberi jawaban kurang baik, dan 10 atau 10% responden yang memberi jawaban tidak baik, selanjutnya 21 atau 21% responden yang menilai baik, dan 12 atau 12% responden yang menilai baik, tetapi hanya 4 atau 4% yang menilai sangat baik tentang bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai.

https://lib.mercubuana.ac.id

C. Analisis Tingkat Kepentingan mahasiswa akan Pengajaran Dosen Pada Mata Kuliah Manajemen Pemasaran.

Tabel 4.21
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana intonasi penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	5	5%
Kurang Penting	16	16%
Cukup Penting	24	24%
Penting	27	27%
Sangat Penting	28	28%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (5 x 1) + (16 x 2) + (24 x 3) + (27 x 4) + (28 x 5) = 357

Berdasarkan tabel diatas bagaimana keterbukaan Dosen dalam memberikan nilai diterangkan bahwa 5 atau 5% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 16 atau 16 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 24 atau 24% responden, selanjutnya ada 27 atau 27% responden yang menilai penting dan 28 atau 28% responden yang menilai sangat penting.

Tabel 4.22
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kecepatan penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	18	18%
Kurang Penting	37	37%
Cukup Penting	22	22%
Penting	14	14%
Sangat Penting	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (18 x 1) + (37 x 2) + (22 x 3) + (14 x 4) + (9 x 5) = 259

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Bahwasanya tabel diatas menerangkan responden yang memilih atau memberi anggapan sangat penting tentang bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi dengan perincian sebagai berikut 9 atau 9% responden, dan 22 atau 22% responden yang menilai cukup penting sedangkan 18 atau 18% responden yang menilai tidak penting, akan tetapi ada 14 atau 14% responden yang memberi pilihannya penting, namun 37 atau 37% yang menilai kurang penting.

Tabel 4.23
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana artikulasi penyampaian materi Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	3	3%
Kurang Penting	17	17%
Cukup Penting	28	28%
Penting	38	38%
Sangat Penting	14	14%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (3 x 1) + (17 x 2) + (28 x 3) + (38 x 4) + (14 x 5)
= 343

Dari tabel diatas menerangkan bagaimana kepentingan anda tentang pertanyaan yang telah dijawab oleh dosen bahwasanya 17 atau 17% yang memberi tanggapan kurang penting, sedangkan 28 atau 28 % yang memberi tanggapan cukup penting, sedangkan 3 atau 3% yang memilih untuk menjawab tidak penting, tetapi hanya 38 atau 38% yang menjawab penting, dan 14 atau 14% yang memberi jawaban sangat penting.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.24
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	8	8%
Kurang Penting	19	19%
Cukup Penting	17	17%
Penting	33	33%
Sangat Penting	23	23%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (8 x 1) + (19 x 2) + (17 x 3) + (33 x 4) + (23 x 5)
= 344

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwa 19 atau 19 % responden yang memberi jawaban kurang penting, dan 8 atau 8% responden yang memberi jawaban tidak penting, selanjutnya 33 atau 33% responden yang menilai penting, dan 17 atau 17% responden yang menilai cukup penting, tetapi hanya 23 atau 23% yang menilai sangat penting.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 4.25
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	17	17%
Kurang Penting	36	36%
Cukup Penting	24	24%
Penting	13	13%
Sangat Penting	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (17 x 1) + (36 x 2) + (24 x 3) + (13 x 4) + (10 x 5)
= 263

https://lib.mercubuana.ac.id

Berdasarkan tabel diatas bagaimana bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian materi diterangkan bahwa 17 atau 17% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 36 atau 36 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 24 atau 24% responden, selanjutnya ada 13 atau 13% responden yang menilai penting dan 10 atau 10% responden yang menilai sangat penting.

Tabel 4.26
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penjelasan materi oleh Dosen

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	7	7%
Kurang Penting	15	15%
Cukup Penting	34	34%
Penting	35	35%
Sangat Penting	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (7 x 1) + (15 x 2) + (34 x 3) + (35 x 4) + (9 x 5)
= 324

Dari tabel diatas menerangkan bagaimana penjelasan materi oleh Dosen bahwasanya 15 atau 15% yang memberi tanggapan kurang penting, sedangkan 34 atau 34 % yang memberi tanggapan cukup penting, sedangkan 7 atau 7% yang memilih untuk menjawab tidak penting, tetapi hanya 35 atau 35% yang menjawab penting, dan 9 atau 9% yang memberi jawaban sangat penting.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.27
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan contoh yang relavan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	19	19%
Kurang Penting	34	34%
Cukup Penting	24	24%
Penting	12	12%
Sangat Penting	11	11%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (19 x 1) + (34 x 2) + (24 x 3) + (12 x 4) + (11 x 5)
= 262

Bahwasanya tabel diatas menerangkan responden yang memilih atau memberi anggapan sangat penting tentang dengan perincian sebagai berikut 11 atau 11% responden, dan 24 atau 24% responden yang menilai cukup penting sedangkan 19 atau 19% responden yang menilai tidak penting, akan tetapi ada 12 atau 12% responden yang memberi pilihannya penting, namun 34 atau 34% yang menilai kurang penting.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.28
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	3	3%
Kurang Penting	15	15%
Cukup Penting	41	41%
Penting	33	33%
Sangat Penting	8	8%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (3 x 1) + (15 x 2) + (41 x 3) + (33 x 4) + (8 x 5)
= 328

https://lib.mercubuana.ac.id

Dari tabel diatas menerangkan bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas bahwasanya 15 atau 15% yang memberi tanggapan kurang penting, sedangkan 41 atau 41 % yang memberi tanggapan cukup penting, sedangkan 3 atau 3% yang memilih untuk menjawab tidak penting, tetapi hanya 33 atau 33% yang menjawab penting, dan 8 atau 8% yang memberi jawaban sangat penting.

Tabel 4.29
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	9	9%
Kurang Penting	18	18%
Cukup Penting	19	19%
Penting	28	28%
Sangat Penting	26	26%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (9 x 1) + (18 x 2) + (19 x 3) + (28 x 4) + (26 x 5)
= 344

Berdasarkan tabel diatas bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi diterangkan bahwa 9 atau 9% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 18 atau 18 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 19 atau 19% responden, selanjutnya ada 28 atau 28% responden yang menilai penting dan 26 atau 26% responden yang menilai sangat penting.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.30
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana penggunaan alat bantu

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	12	12%
Kurang Penting	29	29%
Cukup Penting	25	25%
Penting	24	24%
Sangat Penting	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (12 x 1) + (29 x 2) + (25 x 3) + (24 x 4) + (10 x 5)
= 291

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwasanya bagaimana penggunaan alat bantu menurut responden 29 atau 29% yang memilih kurang baik, sedangkan 25 atau 25% responden yang menilai cukup baik , sedangkan responden yang menilai baik berjumlah 24 atau 24% responden, dan 12 atau 12% responden yang menilai tidak baik, namun ada 10 atau 10% responden yang menilai sangat baik.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.31
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen didalam kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	5	5%
Kurang Penting	29	29%
Cukup Penting	25	25%
Penting	23	23%
Sangat Penting	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (5 x 1) + (29 x 2) + (25 x 3) + (23 x 4) + (18 x 5)
= 320

Bahwasanya tabel diatas menerangkan responden yang memilih atau memberi anggapan tentang bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan

https://lib.mercubuana.ac.id

oleh Dosen didalam kelas dengan perincian sebagai berikut sangat penting 18 atau 18% responden, dan 25 atau 25% responden yang menilai cukup penting sedangkan 5 atau 5% responden yang menilai tidak penting, akan tetapi ada 23 atau 23% responden yang memberi pilihannya penting, namun 29 atau 29% yang menilai kurang penting.

Tabel 4.32
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen diluar kelas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	3	3%
Kurang Penting	20	20%
Cukup Penting	29	29%
Penting	27	27%
Sangat Penting	21	21%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (3 x 1) + (20 x 2) + (29 x 3) + (27 x 4) + (21 x 5)
= 343

MERCU BUANA

Berdasarkan tabel diatas bagaimana kesempatan Tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas diterangkan bahwa 3 atau 3% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 20 atau 20 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 29 atau 29% responden, selanjutnya ada 27 atau 27% responden yang menilai penting dan 21 atau 21% responden yang menilai sangat penting.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.33
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	20	20%
Kurang Penting	29	29%
Cukup Penting	20	20%
Penting	18	18%
Sangat Penting	13	13%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (20 x 1) + (29 x 2) + (20 x 3) + (18 x 4) + (13 x 5)
= 275

Bahwasanya tabel diatas menerangkan responden yang memilih atau memberi anggapan sangat penting 13 atau 13% responden, dan 20 atau 20% responden yang menilai cukup penting dan tidak penting, akan tetapi ada 18 atau 18% responden yang memberi pilihannya penting, namun 29 atau 29% yang menilai kurang penting.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 4.34
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana kehadiran Dosen sesuai jadwal

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	4	4%
Kurang Penting	24	24%
Cukup Penting	30	30%
Penting	31	31%
Sangat Penting	11	11%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (4 x 1) + (24 x 2) + (30 x 3) + (31 x 4) + (11 x 5)
= 321

https://lib.mercubuana.ac.id

Berdasarkan tabel diatas bagaimana kehadiran dosen sesuai jadwal diterangkan bahwa 4 atau 4% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 24 atau 24 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 30 atau 30% responden, selanjutnya ada 31 atau 31% responden yang menilai penting dan 11 atau 11% responden yang menilai sangat penting.

Tabel 4.35
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana pemanfaatan waktu Dosen dalam penyampaian materi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	19	19%
Kurang Penting	34	34%
Cukup Penting	22	22%
Penting	17	17%
Sangat Penting	8	8%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (19 x 1) + (34 x 2) + (22 x 3) + (17 x 4) + (8 x 5)
= 261

MERCU BUANA

Dari tabel diatas menerangkan bagaimana pemanfaatan waktu Dosen dalam penyampaian materi bahwasanya 34 atau 34% yang memberi tanggapan kurang penting, sedangkan 22 atau 22% yang memberi tanggapan cukup penting, sedangkan 19 atau 19% yang memilih untuk menjawab tidak penting, tetapi hanya 17 atau 17% yang menjawab penting, dan 8 atau 8% yang memberi jawaban sangat penting.

https://lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.36
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	4	4%
Kurang Penting	14	14%
Cukup Penting	54	54%
Penting	23	23%
Sangat Penting	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (4 x 1) + (14 x 2) + (54 x 3) + (23 x 4) + (5 x 5)
= 311

Berdasarkan tabel diatas bagaimana pemanfaatan waktu Dosen dalam penyampaian materi diterangkan bahwa 4 atau 4% responden yang menilai tidak penting, dan kurang penting berjumlah 14 atau 14 %, tetapi yang menilai cukup penting berjumlah 54 atau 54% responden, selanjutnya ada 23 atau 23% responden yang menilai penting dan 5 atau 5% responden yang menilai sangat penting.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.37
Penilaian tingkat kepentingan mahasiswa terhadap bagaimana keterbukaan dosen dalam memberikan nilai

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak Penting	9	9%
Kurang Penting	25	25%
Cukup Penting	22	22%
Penting	28	28%
Sangat Penting	16	16%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang telah diolah

Keterangan bobot : (9 x 1) + (25 x 2) + (22 x 3) + (28 x 4) + (16 x 5)
= 317

https://lib.mercubuana.ac.id

Keterangan tabel diatas menyatakan bahwasanya bagaimana keterbukaan Dosen dalam memberikan nilai menurut responden 25 atau 25% yang memilih kurang penting, sedangkan 22 atau 22% responden yang menilai cukup penting , sedangkan responden yang menilai penting berjumlah 28 atau 28% responden, dan 9 atau 9% responden yang menilai tidak penting, namun ada 16 atau 16% responden yang menilai sangat penting.

D. Diagram Kartesius

Untuk melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu :

1. Kuadran A menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi mahasiswa, akan tetapi dosen belum melaksanakan sesuai dengan keinginan, hingga menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dianggap penting oleh mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan mahasiswa, maka kini kewajiban dari dosen untuk mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, pelaksanaannya oleh dosen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan
4. Kuadran D menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, telah dijalankan dengan sangat baik oleh dosen. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

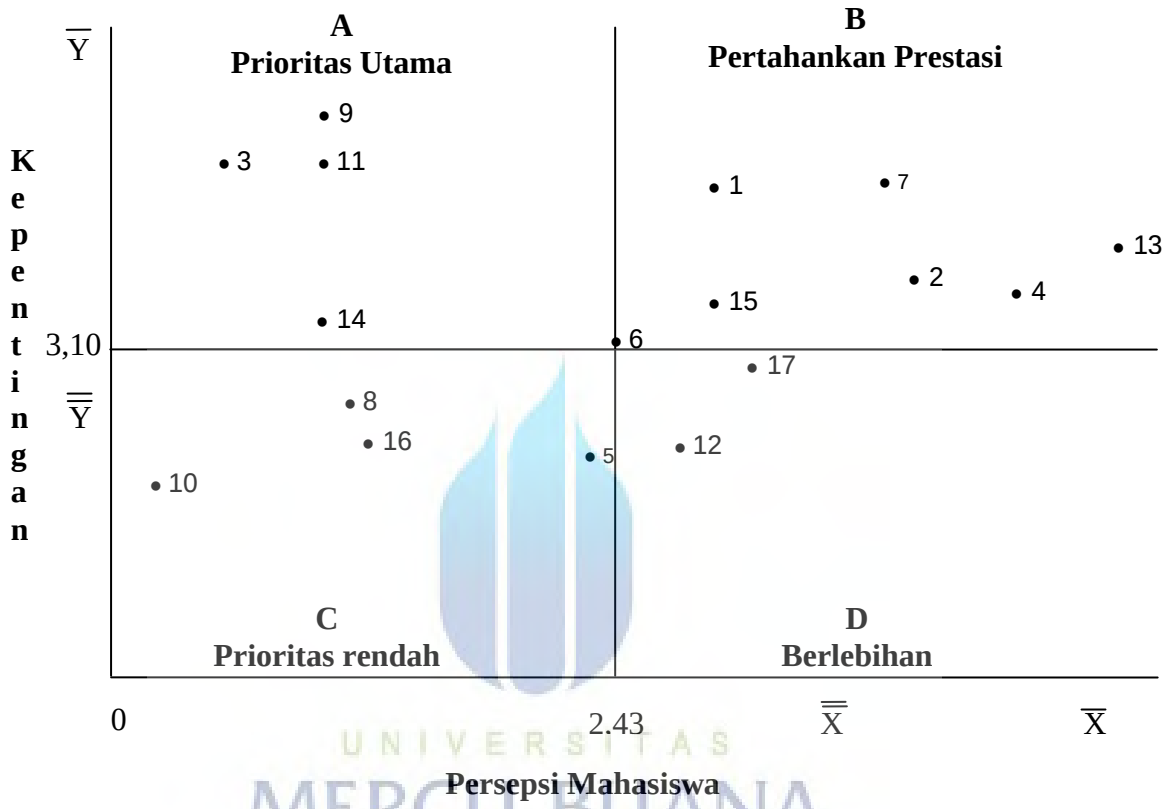
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Persepsi Mahasiswa dan Penilaian Tingkat Kepentingan mahasiswa akan Pengajaran Dosen pada Mata Kuliah Manajemen Pemasaran di Universitas Mercu Buana

Pertanyaan Kuisioner	Persepsi (X)							Tingkat Kepentingan (Y)						
	5	4	3	2	1	bobot	Rata-rata	5	4	3	2	1	bobot	Rata-rata
a. keandalan (Realibility)														
Bagaimana artikulasi penyampaian materi	10	10	15	47	18	247	2,47	14	38	28	17	3	343	3,43
Bagaimana penjelasan materi oleh Dosen	7	9	35	30	19	255	2,55	9	35	34	15	7	324	3,24
Bagaimana penguasaan Dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi	7	4	23	36	30	222	2,22	26	28	19	18	9	344	3,44
Bagaimana kehadiran Dosen sesuai dengan jadwal	6	10	33	46	5	266	2,66	11	31	30	24	4	321	3,21
Bagaimana pemanfaatan waktu dosen dalam penyampaian materi	9	6	30	28	27	242	2,42	8	17	22	34	19	261	2,61
b. Tanggapan atau kesigapan (Responsiveness)														
Bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen didalam kelas	8	3	32	38	19	243	2,43	18	23	25	29	5	320	3,2
Bagaimana kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas	10	3	30	44	13	253	2,53	21	27	29	20	3	343	3,43
Bagaimana ketepatan waktu Dosen dalam penyampaian materi	5	7	25	46	17	237	2,37	13	18	20	29	20	275	2,75
c. Jaminan (Assurance)														
Bagaimana intonasi penyampaian materi Dosen	9	4	17	52	18	234	2,34	28	27	24	16	5	357	3,57
Bagaimana kecepatan penyampaian materi	4	6	23	35	32	215	2,15	9	14	22	37	18	259	2,59
Bagaimana pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi	6	9	19	44	22	233	2,33	23	33	17	19	8	344	3,44
Bagaimana penggunaan contoh yang relevan	10	2	23	54	11	246	2,46	11	12	24	34	19	262	2,62
Bagaimana pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas	5	6	45	44	0	272	2,72	8	33	41	15	3	328	3,28
d. Empati (Empathy)														
Bagaimana keadilan Dosen dalam memberikan nilai	7	1	23	56	13	233	2,33	5	23	54	24	4	311	3,11
Bagaimana keterbukaan Dosen dalam memberikan nilai	4	12	21	53	10	247	2,47	16	28	22	25	9	317	3,17
e. Nyata (Tangibles)														
Bagaimana bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian materi	7	5	28	37	23	236	2,36	10	13	24	36	17	263	2,63
Bagaimana penggunaan alat bantu	7	5	28	50	10	249	2,49	10	24	25	29	12	291	2,91
Total Rata-rata							41,3							52,63
Rata-rata dari total rata-rata bobot			Rata-rata penilaian persepsi				2,43			Rata-rata Tingkat Kepentingan				3,10

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

https://lib.mercubuana.ac.id

Gambar 4.1
Diagram Kartesius dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran pada universitas mercu buana



UNIVERSITAS MERCU BUANA

Hasil pengukuran dari indikator – indikator ini berdasarkan dari tingkat persepsi mahasiswa dan tingkat kepentingan yang memungkinkan para dosen mata kuliah manajemen pemasaran pada universitas mercu buana untuk dapat menitikberatkan pada usaha – usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut –atribut yang mana dianggap penting saja oleh para mahasiswa agar dapat memuaskan para mahasiswa tersebut.

Pada gambar 4.1 dari diagram kartesius ini dapat terlihat bahwa letak dari indikator-indikator pelaksanaan faktor-faktor atau akibat yang mempengaruhi kepuasan para mahasiswa manajemen pemasaran pada

https://lib.mercubuana.ac.id

universitas mercu buana terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interprestasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor – faktor atau unsur – unsur yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa mata kuliah manajemen pemasaran perlu penanganan yang lebih diprioritas oleh pada dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dianggap sangat penting bagi para mahasiswa. Sedangkan tingkat pelaksanaan masih belum memuaskan. Dalam hal ini faktor-faktor yang termasuk dalam kriteria ini adalah :

a. Artikulasi penyampaian materi oleh dosen (3)
b. Penguasaan dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi (9)
c. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen diluar kelas (11)
d. Kehadiran dosen seusai dengan jadwal (14)

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor – faktor atau unsur – unsur yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa mata kuliah manajemen pemasaran yang hanya perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan keinginan para mahasiswa pada mata kuliah manajemen pemasaran. Faktor-faktor yang termasuk dalam Kuadrat B ini adalah :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

a. Intonasi penyampaian materi Dosen (1)

b. Kecepatan penyampaian materi (2)

c. Pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi (4)

d. Penjelasan materi oleh Dosen (6)

e. Penggunaan contoh yang relavan (7)

f. Ketepatan waktu dosen dalam penyampaian materi (13)

g. Pemanfaatan waktu dosen dalam penyampaian materi (15)

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran dimana faktor-faktor dalam kuadran tersebut masih dianggap kurang penting, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C ini adalah :

a. Bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian materi (5)

b. Pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas (8)

c. Penggunaan alat bantu (10)

d. Keadilan dosen dalam memberikan nilai (16)

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan kualitas pengajaran dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran dimana faktor-faktor dalam kuadran tersebut dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu pentingnya akan faktor-faktor tersebut. Akan tetapi

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh para dosen pada mata kuliah manajemen pemasaran. Sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal, Sehingga merupakan suatu pemborosan.

Adapun faktor-faktor yang termasuk didalam kuadran D adalah :

a. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas (12)
b. Keterbukaan dosen dalam memberikan nilai (17)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab – bab terdahulu, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Kuadran A adalah faktor yang memerlukan prioritas yang lebih diutamakan oleh para dosen pengajar manajemen pemasaran karena merupakan faktor-faktor yang dianggap sangat penting tetapi belum memuaskan bagi mahasiswa dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini yang termasuk dalam faktor Kuadrat A :
   a. Artikulasi penyampaian materi oleh dosen (3)
   b. Penguasaan dosen dalam pengarahan dan pengembangan diskusi (9)
   c. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh dosen diluar kelas (11)
   d. Kehadiran dosen seusai dengan jadwal (14)
2. Kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai antara kenyataan dan harapan dari mahasiswa. Adapun faktor-faktor tersebut adalah :
   a. Intonasi penyampaian materi Dosen (1)
   b. Kecepatan penyampaian materi (2)
   c. Pemilihan kata oleh Dosen dalam penyampaian materi (4)

https://lib.mercubuana.ac.id

d. Penjelasan materi oleh Dosen (6)

e. Penggunaan contoh yang relavan (7)

f. Ketepatan waktu dosen dalam penyampaian materi (13)

g. Pemanfaatan waktu dosen dalam penyampaian materi (15)

3. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup baik oleh para dosen pengajar mata kuliah manajemen pemasaran. Faktor-faktor tersebut adalah :

   a. Bahasa tubuh Dosen dalam penyampaian materi (5)

   b. Pemilihan kasus untuk diselesaikan melalui diskusi kelas (8)

   c. Penggunaan alat bantu (10)

   d. Keadilan dosen dalam memberikan nilai (16)

4. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya telah dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh para mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut adalah :

   a. Kesempatan tanya jawab yang diberikan oleh Dosen diluar kelas (12)

   b. Keterbukaan dosen dalam memberikan nilai (17)

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas maka penulius berusaha untuk mengemukan beberapa saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi dosen-dosen pengajar mata kuliah manajemen pemasaran, yaitu :

1. Disarankan Universitas Mercu Buana, Jakarta sebaiknya benar-benar memperhatikan potensi yang dimiliki oleh para mahasiswa sehingga mendapatkan mahasiswa yang berkualitas guna meningkatkan mutu para mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Disarankan Universitas Mercu Buana, Jakarta diharapkan lebih meningkatkan kepuasan para mahasiswa dengan memperhatikan tingkat harapan mahasiswa.
3. Disarankan Universitas Mercu Buana, Jakarta mampu memberikan fasilitas, sarana dan prasarana bagi dosen-dosen untuk meningkatkan kualitas pengajaran dosen.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, Garry, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran,* Edisi 8, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Lam JR, Charles W. Joseph F, Hair JR. Cah, McDaniel. 2001. *Pemasaran,* Buku I, Salemba, Jakarta

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran I,* Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.

L Daft, Richard. 2003. *Manajemen,* Edisi 5, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Minor Michael / C Mowen, John. 2001. *Perilaku Konsumen,* Jilid I, Edisi 5, Erlangga, Jakarta.

Olson, Jerry C. Peter, J Paul. 2000. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran,* Edisi 4, Erlangga, Jakarta.

Sugiono, Prof, Dr. 2005 . *Statistik Untuk Penelitian,* CV, Alfabeta, Bandung.

J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi,* Edisi 6, Cetakan I, Erlangga, Jakarta.

Husein Umar, 2003. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Joseph Juran, 2002. *Quality Control Hand Book,* Edisi 4, Salemba, Jakarta.

Langeveld, Reda Mudyahardjo, 2003, *Filsafat Ilmu Pendidikan,* Edisi 3, Erlangga, Jakarta

Add Rooijakkers, 2006. *Proses Belajar Mengajar,* Edisi I, Erlangga, Jakarta.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id