

KUALITAS PELAYANAN JASA PROGRAM KELAS INTERNASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRISAKTI JAKARTA

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

N a m a : SRI LESTARI

N I M : 0310312-088



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006

KUALITAS PELAYANAN JASA PROGRAM KELAS INTERNASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRISAKTI JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

N a m a : SRI LESTARI

N I M : 0310312-088



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Lestari
NIM : 0310312-088
NIRM :
Jurusan : Manajemen – S1
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jasa Program Kelas Internasional
Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti Jakarta
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

(Drs. Priyono, ME)

Tanggal:

Dekan,

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal:

Ketua Jurusan Manajemen,

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal: 17/12/06

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillahilahi robbi'l'aalamiin, kehadiran Allah SWT, atas izin-Nya disertai limpahan rahmat, karunia, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Jasa Kelas Internasional Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti Jakarta”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dengan kesungguhan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, baik berupa ilmu, do'a, tenaga, perhatian, serta kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

- Ibuku tercinta yang selalu memberikan do'a tulus dan dorongan moral dan dukungan yang tak terhingga baik moril, tenaga dan materi sehingga penulis dapat akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mempersembahkan untuk Ayahanda yang telah berpulang ke “Rahmatullah” yang belum sempat melihat ananda dalam menempuh ilmu pada saat ini.
- Keluarga terutama kakakku dan para keponakanku yang telah membantu untuk kelancaran pengetikan skripsi ini.
- Yang terhormat Bapak Drs. Priyono, MM yang telah membimbing penulis dalam menempuh skripsi ini.
- Dukungan dari pimpinan, rekan-rekan staf dan para mahasiswa di Kelas Internasional FE. USAKTI yang telah membantu penulis mendapatkan informasi dan data-data yang berguna untuk penyelesaian skripsi ini.

- Untuk teman-teman di PKSM Universitas Mercu Buana Menteng : Veta, Yuli, Vita dan Cici dan teman-teman lainya yang tidak tersebut satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pembahasan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kesungguhan dan ketulusan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk kesempurnaan dari skripsi ini semoga bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 7 September 2006

Penulis,

Sri Lestari



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pengertian Pemasaran.....	6
2. Pengertian Jasa.....	7
3. Karakteristik Jasa.....	7
4. Bauran Pemasaran Jasa.....	11
5. Kualitas Jasa.....	13
6. Kepuasan Konsumen.....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	20

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	23
	1. Sejarah dan Perkembangan Program Kelas Internasional..	23
	2. Struktur Organisasi dan Tugasnya.....	23
	B. Metode Penelitian.....	31
	C. Sampel Penelitian.....	31
	D. Variabel dan Pengukurannya.....	32
	E. Definisi Operasional Variabel.....	34
	F. Metode Pengumpulan Data.....	35
	G. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Evaluasi Kualitas Jasa Kelas Internasional FE.USAkti.....	41
	1. Keandalan / <i>Reliability</i>	42
	2. Kesigapan / <i>Responsiveness</i>	49
	3. Jaminan / <i>Assurance</i>	57
	4. Empati / <i>Empathy</i>	66
	5. Bentuk Nyata / <i>Tangibles</i>	70
	B. Rangkuman Hasil Observasi Performance – Importance.....	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. KESIMPULAN.....	86
	B. SARAN.....	88
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2	Kelas Interval Tingkat Harapan dan Tingkat Penerimaan.....	37
Tabel 4.1	Harapan Konsumen terhadap Keakuratan dan Durasi Waktu Penyampaian Mata Kuliah di Kelas.....	45
Tabel 4.2	Penilaian Konsumen terhadap Keakuratan dan Durasi Waktu Penyampaian Mata Kuliah di Kelas.....	46
Tabel 4.3	Harapan Konsumen terhadap Lulusan yang Mampu Bersaing di Dunia Kerja.....	47
Tabel 4.4	Penilaian Konsumen terhadap Lulusan yang Mampu Bersaing di Dunia Kerja.....	47
Tabel 4.5	Harapan Konsumen terhadap Kerjasama USAKTI dengan ECU..	48
Tabel 4.6	Penilaian Konsumen terhadap Kerjasama USAKTI dengan ECU.	49
Tabel 4.7	Harapan Mahasiswa terhadap Dosen Mampu Menjawab Pertanyaan dengan Jelas.....	52
Tabel 4.8	Penilaian Mahasiswa terhadap Dosen Mampu Menjawab Pertanyaan dengan Jelas.....	53
Tabel 4.9	Harapan Mahasiswa terhadap Staf KI untuk Tetap Dilayani meskipun Mereka sedang Sibuk.....	54
Tabel 4.10	Penilaian Mahasiswa terhadap Staf KI untuk Tetap Dilayani meskipun Mereka sedang Sibuk.....	54
Tabel 4.11	Harapan Konsumen terhadap Staf KI ketika Menanggapi Telepon dengan Cepat.....	55
Tabel 4.12	Penilaian Konsumen terhadap Staf KI Ketika Menanggapi Telepon dengan Cepat.....	56
Tabel 4.13	Harapan Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI Menguasai Materi kuliah.....	59

Tabel 4.14	Penilaian Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI Menguasai Materi Kuliah.....	60
Tabel 4.15	Harapan Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI Mampu Menjelaskan Ilmu Terbaru yang Relevan dengan Mata Kuliah yang Diajarkan.....	61
Tabel 4.16	Penilaian Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI Mampu Menjelaskan Ilmu Terbaru yang Relevan dengan Mata Kuliah yang Diajarkan.....	62
Tabel 4.17	Harapan Konsumen terhadap Staf KI. FE. USAKTI dalam Menjelaskan Program yang Ditawarkan.....	63
Tabel 4.18	Penilaian Konsumen terhadap Staf KI. FE. USAKTI dalam Menjelaskan Program yang Ditawarkan.....	64
Tabel 4.19	Harapan Konsumen terhadap Sikap Sopan dan Ramah dari Staf KI. FE. USAKTI.....	65
Tabel 4.20	Penilaian Konsumen terhadap Sikap Sopan dan Ramah dari Staf KI. FE. USAKTI.....	65
Tabel 4.21	Harapan Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI bisa Memahami dan Mau Membantu Mahasiswa dalam Mata Kuliah yang Diajarkan.....	67
Tabel 4.22	Penilaian Konsumen terhadap Dosen KI. FE. USAKTI bisa Memahami dan Mau Membantu Mahasiswa dalam Mata Kuliah yang Diajarkan.....	68
Tabel 4.23	Harapan Mahasiswa terhadap Kepekaan dan Kemauan Staf KI. FE. USAKTI dalam Administrasi.....	69
Tabel 4.24	Penilaian Mahasiswa terhadap Kepekaan dan Kemauan staf KI. FE. USAKTI dalam Administrasi.....	69
Tabel 4.25	Harapan Mahasiswa terhadap Ruang Kelas KI. FE. USAKTI....	74
Tabel 4.26	Penilaian Mahasiswa terhadap Ruang Kelas KI. FE. USAKTI....	74
Tabel 4.27	Harapan Mahasiswa terhadap Ruang Belajar / Diskusi KI. FE. USAKTI.....	75

Tabel 4.28	Penilaian Mahasiswa terhadap Ruang Belajar / Diskusi KI. FE. USAKTI.....	76
Tabel 4.29	Harapan Mahasiswa terhadap Fasilitas Internet KI. FE. USAKTI.....	77
Tabel 4.30	Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas Internet KI. FE. USAKTI.....	77
Tabel 4.31	Harapan Mahasiswa terhadap Buku-Buku Penunjang KI. FE. USAKTI.....	78
Tabel 4.32	Penilaian Mahasiswa terhadap Buku-Buku Penunjang KI FE. USAKTI.....	78
Tabel 4.33	Harapan Mahasiswa terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Gedung & Toilet KI. FE. USAKTI.....	79
Tabel 4.34	Penilaian Mahasiswa terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Gedung & Toilet KI. FE. USAKTI.....	80
Tabel 4.35	Rangkuman Performance – Importance.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa.....	13
Gambar 2.2	Model “Kesenjangan” oleh Parasuraman.....	17
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Program Kelas Internasional FE. USAKTI...	24
Gambar 3.2	Diagram Kartesius.....	39
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan Jasa Kelas Internasional FE. USAKTI.....	83



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Dimensi Keandalan / <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelas Internasional FE.USAKTI.....	42
Grafik 4.2	Dimensi Kesigapan / <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelas Internasional FE.USAKTI.....	50
Grafik 4.3	Dimensi Jaminan / <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelas Internaional FE. USAKTI.....	57
Grafik 4.4	Dimensi Empati / <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelas Internasional FE. USAKTI.....	66
Grafik 4.5	Dimensi Bentuk Nyata / <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelas Internasional FE.USAKTI.....	70
Grafik 4.6	Tingkat Harapan dan Tingkat Penerimaan Konsumen (Keseluruhan) Kualitas Pelayanan Jasa Kelas Internasional FE.USAKTI.....	81

