



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS JASA PENDIDIKAN DI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JAKARTA**

TESIS

UNIVERSITAS
Hendro Purwono
55312120020
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS JASA PENDIDIKAN DI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JAKARTA**

TESIS

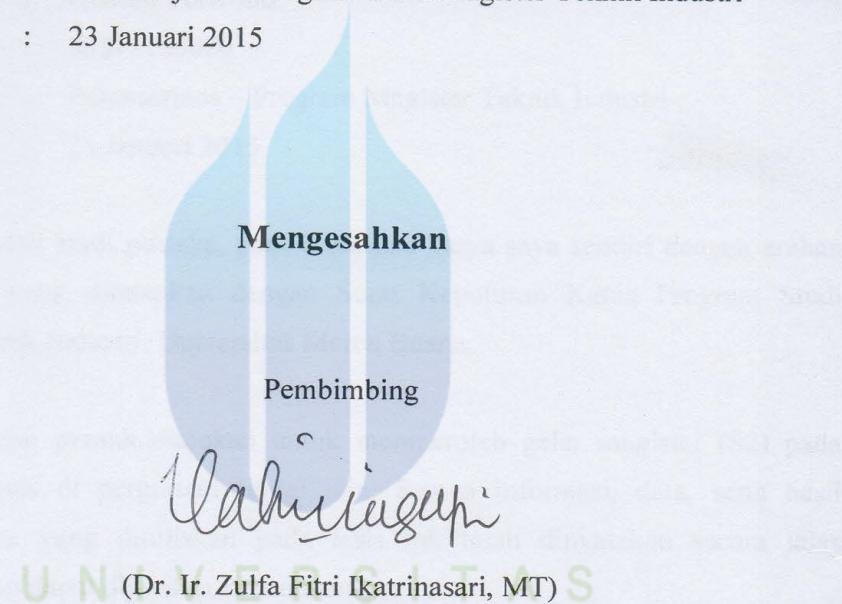
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Hendro Purwono
55312120020

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta
Nama : Hendro Purwono
NIM : 55312120020
Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri
Tanggal : 23 Januari 2015



Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta
Nama : Hendro Purwono
NIM : 55312120020
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 23 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 23 Januari 2015



(Hendro Purwono)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat yang tak ternilai jumlahnya. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga yaumil akhir.

Penulis sangat bersyukur sekali telah dapat menyelesaikan tesis meskipun dalam proses penyusunannya mengalami banyak kendala dan hambatan tapi atas dukungan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak serta ijin dari Allah SWT semua itu dapat dilalui dengan baik.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih atas bantuannya kepada :

1. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan sehingga terselesaiannya tesis.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri UMB yang telah membantu di dalam penyusunan Proposal Tesis.
3. Ir. Mutmainah, S.Sos, MM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk pengambilan data di lingkungannya.
4. Dosen-Dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah membantu peneliti di dalam pengambilan data di ruang kelas.
5. Mahasiswa (i) Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah bersedia menjadi responden di dalam penelitian ini
6. Ibuku yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat moril sehingga tesis ini selesai.
7. Istriku yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga tesis ini selesai.

8. Anakku yang memperlihatkan keceriaan membuat pemikiran penulis kembali *fresh* untuk melanjutkan penyusunan tesis.
9. Staf TU Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pengarsipan.
10. Rekan-Rekan Karyawan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang membantu kelancaran selama penelitian ini berlangsung.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan pengetahuan dan rmanfaat bagi kita semua khususnya Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitasnya di bidang jasa pendidikan. Peneliti menyadari karya ilmiah yang tersusun ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, peneliti berharap adanya masukan dan kritikan yang membangun guna penyempurnaan tesis ini.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Jakarta, 23 Januari 2015
Penulis

(Hendro Purwono)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan/asumsi	6
II. DASAR TEORI	7
2.1. Kajian Teori	7
2.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2. Elemen Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	10
2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.7. Definisi Jasa	14
2.1.8. Klasifikasi Jasa	15
2.1.9. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	16
2.1.10. Dimensi Kualitas Jasa	17
2.1.11. Metode ServQual	19

5.2. Penelitian Terdahulu	81
5.3. Implikasi Terhadap FT UMJ	82
5.4. Keterbatasan dalam Penelitian	87
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia dan Jakarta Tahun 2009-2013.....	1
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Mahasiswa FT UMJ Tahun Akademik 2009 – 2013	4
Tabel 1.3. Jumlah Keluhan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di FT UMJ	4
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1. Definisi Operasional	37
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Pengukuran Kepuasan Layanan	45
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Pengukuran Harapan Layanan	46
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan dan Harapan Layanan tiap Dimensi	45
Tabel 4.4. Kelas Interval untuk Tingkat Kepuasan (persepsi)	49
Tabel 4.5. Perhitungan <i>level of satisfaction</i>	50
Tabel 4.6. Kelas Interval untuk Tingkat Harapan (ekspektasi)	53
Tabel 4.7. Perhitungan <i>level of expectation</i>	54
Tabel 4.8. Nilai Gap antara Tingkat Harapan dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan di FT UMJ	55
Tabel 4.9. Urutan Nilai Gap dari Terbesar sampai Terkecil	57
Tabel 4.10. Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi	59
Tabel 4.11. <i>Customer of Importance</i> (CI)	65
Tabel 4.12. Matriks Kebutuhan Mahasiswa	67
Tabel 4.13. Matriks <i>Technical Response</i>	67
Tabel 5.1. Prioritas Utama Perbaikan Berdasarkan Nilai Target/Ranking	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2. Gap yang dirasakan oleh Pelanggan	20
Gambar 2.3. Model Kualitas Pelayanan	22
Gambar 2.4. Diagram Kartesius (<i>Importance-Performance Matrix</i>)	23
Gambar 2.5. Model <i>House of Quality</i>	26
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1. Langkah-Langkah Penelitian	43
Gambar 4.1. Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Matriks</i>)	61
Gambar 4.2. Matriks Hubungan antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i> (<i>Relationship Matrix</i>)	70
Gambar 4.3. Nilai Hubungan Setiap Indikator pada Matriks <i>Whats</i> dan <i>Hows</i> ..	71
Gambar 4.4. Hubungan antar Matriks <i>Hows</i>	72
Gambar 4.5. <i>House of Quality</i> (HoQ) fase 1	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Berkas Kuesioner Kepuasan Layanan (persepsi) dan Harapan Layanan (ekspektasi)	94
Lampiran 2. Pengambilan Sampel : <i>Stratified Random Sample</i>	99
Lampiran 3. Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tentang Kepuasan Layanan (Persepsi)	100
Lampiran 4. Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tentang Harapan Layanan (Ekspektasi)	107
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa	114
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Mahasiswa	115
Lampiran 7. Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i> (r Tabel) dan Nilai-Nilai dalam Distribusi t (α Tabel)	116

