



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu
Buana-Bekasi)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :
ANDRIANSYAH BACHTILLAH
55111120335

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu
Buana-Bekasi)**

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi
Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh :

ANDRIANSYAH BACHTILLAH

55111120335

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2015

PENGESAHAN

Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (Studi Pada Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana - Bekasi)**

Bentuk Tesis: Studi Kasus

Nama : Andriansyah Bachtillah

NIM : 55111120335

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 29 Januari 2015

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang menyatakan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (Studi Pada Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana - Bekasi)**

Bentuk Tesis: Studi Kasus

Nama : Andriansyah Bachtillah

NIM : 55111120335

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 29 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta, 29 Januari 2015

Andriansyah Bachtillah
Andriansyah Bachtillah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana-Bekasi).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada Prof. Dr. Didik J Rachbini, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Baruna Hadibrata, MM selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Achmad Fachrodji, MM selaku Penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah Kualitas Pendidikan di tanah air.

Andriansyah Bachtillah

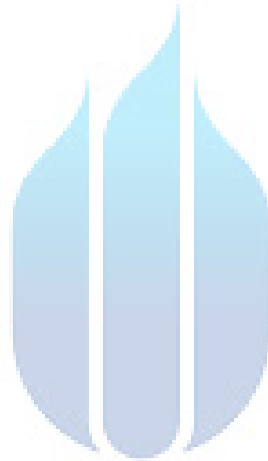
DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Universitas Mercu Buana	9
2.1.1 Visi dan Misi Program Pascasarjana Magister Manajemen	13
2.1.2 Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	15
2.1.3 Sarana dan Fasilitas	16
2.2 Sumber Daya	21
2.2 Tantangan Bisnis	21
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Teori Produk	23
3.2 Kualitas Pendidikan	31
3.3 Pelayanan Pendidikan	46
3.4 Konsep Kepuasan Konsumen	52
3.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	54
3.6 Penelitian Terdahulu	59
3.7 Kerangka Penelitian	62
3.8 Hipotesis Penelitian	63
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	64
4.2 Model Penelitian	64

4.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	64
4.4 Pengukuran Variabel	
4.4.1 Tipe Skala	69
4.4.2 Metode Penskalaan	69
4.5 Populasi dan Sampel Penelitian	
4.5.1 Populasi	70
4.5.2 Sampel	71
4.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	71
4.6 Pengujian Hipotesis	73
4.7 Teknik Pengumpulan Data	
4.7.1 Survei Dengan Kuesioner	74
4.7.2 Wawancara	75
4.8 Metode Analisis Data	
4.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.8.2 Koefisien Determinasi	76
4.8.3 Uji Hipotesis	77
4.8.4 Uji Validitas	80
4.8.5 Uji Reliabilitas.....	80
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	81
5.2. Deskriptif Hasil Penelitian	
5.2.1 Analisis Kualitas Pendidikan	84
5.2.2 Analisis Layanan Jasa Pendidikan	90
5.2.3 Analisis Kepuasan Mahasiswa	96
5.3. Uji Instrumen.....	100
5.4. Uji Asumsi Klasik.....	105
5.4.1. Uji Normalitas.....	105
5.4.2. Uji Multikolinieritas	107
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas	107
5.5. Hasil Analisis Regresi Linear	
5.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	109
5.5.2. Koefisien Determinasi.....	110
5.6. Hasil Uji Hipotesis	
5.6.1. Pengujian Koefisien Secara Parsial (Uji T).....	112
5.6.2. Pengujian Koefisien Secara Bersama-sama (Uji F).....	114
5.7. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	115
5.8. Pembahasan Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya.....	116

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	119
6.2. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

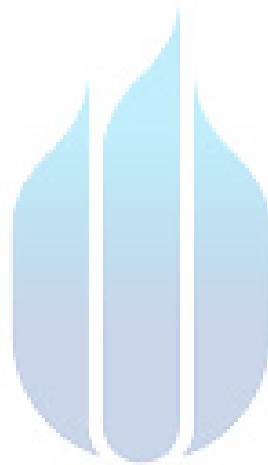


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Faktor yang Dipertimbangkan dalam Memilih Perti	01
1.2 Perguruan Tinggi Kompetitor	04
2.1. Fakultas dan Program Studi di Universitas Mercu Buana	10
2.2 Daftar Pejabat Struktural/Fungsional di Universitas Mercu Buana	14
3.1 Penelitian Terdahulu.....	59
4.1 Gambaran Pengukuran Variabel Dependen X_1	64
4.2 Gambaran Pengukuran Variabel Dependen X_2	65
4.3 Gambaran Pengukuran Variabel Dependen Y	66
4.4 Kriteria Mahasiswa Magister Manajemen UMB	68
4.5 Jumlah Mahasiswa Magister Manajemen UMB	69
5.1 Profil Responden Mahasiswa Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana 79	
5.2 Statistik Deskriptif Data Penelitian	81
5.3 Analisis Variabel Kualitas Pendidikan (X_1)	83
5.4 Analisis Variabel Layanan Jasa Pendidikan (X_2)	88
5.5 Analisis Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	94
5.6 Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pendidikan	99
5.7 Reliability Statistics Kualitas Pendidikan	100
5.8 Validitas Butir Pertanyaan Layanan Pendidikan	101
5.9 Reliability Statistics Layanan Pendidikan.....	101
5.10 Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Mahasiswa.....	102

5.11 Reliability Statistics Kepuasan Mahasiswa	103
5.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	105
5.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	107
5.14 Koefisien Determinan.....	109
5.15 Uji t (Uji Parsial)	110
5.16 Uji f (Uji Simultan)	112



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Faktor Pertimbangan dalam Memilih UMB sebagai Perti Pilihan	3
2.1 Bagan Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	20
3.1 Rerangka Pemikiran.....	60
5.1 Hasil Uji Normalitas	104
5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Karakteristik Responden
- Lampiran 2 Tabulasi Responden Variabel Kualitas Pendidikan
- Lampiran 3 Tabulasi Responden Variabel Layanan Jasa Pendidikan
- Lampiran 4 Tabulasi Responden Variabel Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 5 Analisis Variabel Kualitas Pendidikan (X1)
- Lampiran 6 Analisis Variabel Layanan Jasa Pendidikan (X2)
- Lampiran 7 Analisis Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)
- Lampiran 8 Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pendidikan
- Lampiran 9 Reliability Statistics Kualitas Pendidikan
- Lampiran 10 Validitas Butir Pertanyaan Layanan Jasa Pendidikan
- Lampiran 11 Reliability Statistics Layanan Jasa Pendidikan
- Lampiran 12 Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 13 Reliability Statistics Statistics Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 14 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup