

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN**

(Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang)



Disusun Oleh:

Nama : Nurul Hidayatullah

Nim : 16.13.013

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

JANUARI 2020

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN
(Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang)**

SKRIPSI

“Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik”



Disusun Oleh:

Nama : Nurul Hidayatullah

Nim : 16.13.013

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
JANUARI 2020**



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

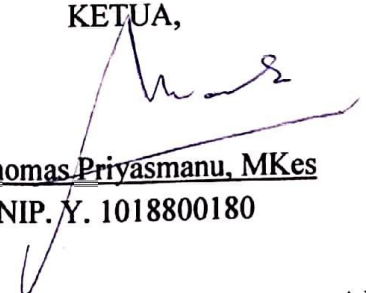
NAMA :NURUL HIDAYATULLAH
NIM :16 13 013
JURUSAN :TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S-1 FTI ITN Malang)"

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)


Pada Hari :kamis
Tanggal :1/30/2020
Dengan Nilai : 81,65 (A)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

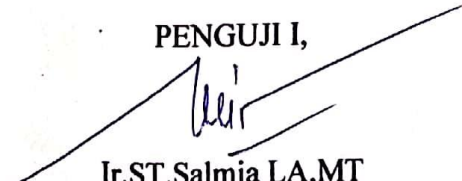

Ir. Thomas Priyasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS

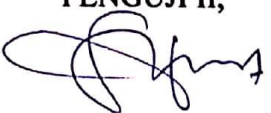

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Ir. ST. Salmia LA, MT
NIP. 195811101991122000

PENGUJI II,


Sumanto, SPd, Msi
NIP. Y. 1030000363



LEMBAR PENGESAHAN

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN”**

**(Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang)**

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI S-1

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal
01 FEBRUARI 2020

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Nurul Hidayatullah

Nim : 16.13.013

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I

Ir. Ida Bagus Suardika, MM

195708281989031000

Dosen Pembimbing II

Sujianto, S.T., MM

1039300250

Mengetahui,



Ir. Thomas Privasmanu, M.Kes

NIP. Y. 1018800180

PERUNTUKAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena kehendak-Nya penelitian ini selesai tanpa ada halangan. Teriring ucapan terimakasih kepada:

- Kedua orangtua yang senantiasa mendukung dengan segala keterbatasan, namun dengan keyakinan dan ikhtiar segalanya dimudahkan oleh yang maha kuasa.
- Bapak Ir. Ida Bagus Suardika, MM yang senantiasa membimbing dalam penulisan penelitian ini.
- Sujianto, SPd., MM. selaku Dosen Pembimbing 2.
- Rahayu Tri Retnaning yang selalu setia menemani disaat masalah menghadang.
- Sahabat SATU ATAP yang selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan penelitian ini, semoga segala hal yang telah terjadi dapat menjadi kisah dihari tua yang bisa diceritakan kepada anak cucu nanti.
- Rekan Asisten Laboratorium Teknik Industri S-1 yang telah membantu dalam penyebaran dan pengisian kuesioner.
- Dan semua teman mahasiswa Teknik Industri S-1 FTI ITN Malang yang senantiasa membantu dalam pengisian kuesioner.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 02 Februari 2020

Mahasiswa,



Nurul Hidayatullah

NIM 1613013

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWATERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN
(Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang)**

Nurul Hidayatullah

Program Studi Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi
Nasional Malang

Abstrak, Institut Teknologi Nasional merupakan perguruan tinggi swasta bidang teknologi di Malang. Program studi Teknik Industri S-1 adalah salah satu program studi di Institut Teknologi Nasional Malang. Permasalahan yang terjadi pada program studi Teknik Industri S1 adalah adanya keluhan dari mahasiswa. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, mengetahui nilai gap dan menentukan prioritas perbaikan. Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan menggunakan metode service quality dengan lima dimensi, tangibles (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) menggunakan skala likert dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil perhitungan service quality didapat nilai gap dimensi tangibles (-0,054), reliability (-0,043), responsiveness (-0,121), assurance (-0,150), dan empathy (-0,051) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Hasil Importance-Performance Analysis meliputi, (P1) Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar dan (P8) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, gap, Importance-Performance Analysis.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di jurusan Teknik Industri S-1, Institut Teknologi Nasional Malang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Kustamar, MT. Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1.
4. Emmalia Adriantantri, ST. MM selaku Sekretaris Prodi Teknik Industri S-1.
5. Ir. Ida Bagus Suardika, MM. selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Sujianto, SPd., MM. selaku Dosen Pembimbing 2.
7. Para karyawan Program Studi Teknik Industri S-1 yang sudah membantu Penelitian.
8. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini..
9. Rahayu Tri Retnaning yang setia menemani dan memberi dukungan penuh sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Sahabat SATU ATAP yang senantiasa membantu penyebaran kuesioner.
11. Rekan asisten laboratorium Teknik Industri S-1 yang membantu penyebaran kuesioner.
12. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian hingga tersusunnya laporan skripsi ini.

Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Malang, Februari 2020

Penulis
Nurul Hidayatullah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR SIMBOL	vii
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
1.7 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Ekspektasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Persepsi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Analisis Kesenjangan Kenyataan dan Harapan (<i>GAP Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Service Quality	Error! Bookmark not defined.
2.1.10 Importance-Performance Analysis (IPA) ..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.2.1	Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, dan Ady Utomo, 2018.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Kasmari, R.A. dan Marlien, 2018.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Rezki Rohmantara, dan Julian Rebecca, 2017	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Service Quality	Error! Bookmark not defined.
3.7	Importance-Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
3.8	Metode Penyelesaian Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Diagram Alir	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Tabulasi Nilai Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Perhitungan Nilai Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Importance-Performance Analysis (IPA) ..	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Tidak Puas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif FTI ITN Malang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Teknik Industri S1 FTI ITN Malang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Kuesioner Ekspektasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Kuesioner Ekspektasi (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Kuesioner Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Kuesioner Persepsi (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Tabulasi Nilai Indikator 120 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Uji Normalitas Data 120 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji Instrumen Persepsi 20 Responden ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Instrumen Ekpektasi 20 Responden.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Persepsi 120 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Persepsi 120 Responden (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Perhitungan nilai <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Perhitungan nilai <i>Service Quality</i> (Lanjutan) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Perhitungan nilai <i>Service Quality</i> (Lanjutan) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Perhitungan nilai <i>Service Quality</i> (Lanjutan) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Analisis GAP mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 <i>Importance-Performance Analysis</i> berdasarkan diagram kartesius	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 <i>Importance-Performance Analysis</i> berdasarkan diagram kartesius (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 <i>Importance-Performance Analysis</i> berdasarkan diagram kartesius (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Normal 120 responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penentuan Jumlah Sampel	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Kuesioner <i>Service Quality</i>	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Diagram kartesius	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Validitas Ekspektasi.....	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Ekspektasi	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Uji Validitas Persepsi.....	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Persepsi	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Uji normalitas.....	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Deskriptif <i>Frequence</i>	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Hasil Kuesioner Harapan	LError! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Hasil Kuesioner Kenyataan.....	LError! Bookmark not defined.

DAFTAR SIMBOL

Teknik Industri S1 (TI-S1)

Fakultas Teknologi Industri (FTI)

Institut Teknologi Nasional (ITN)

