

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Statistika



Disusun oleh :

Nama : Nining Agusyuni

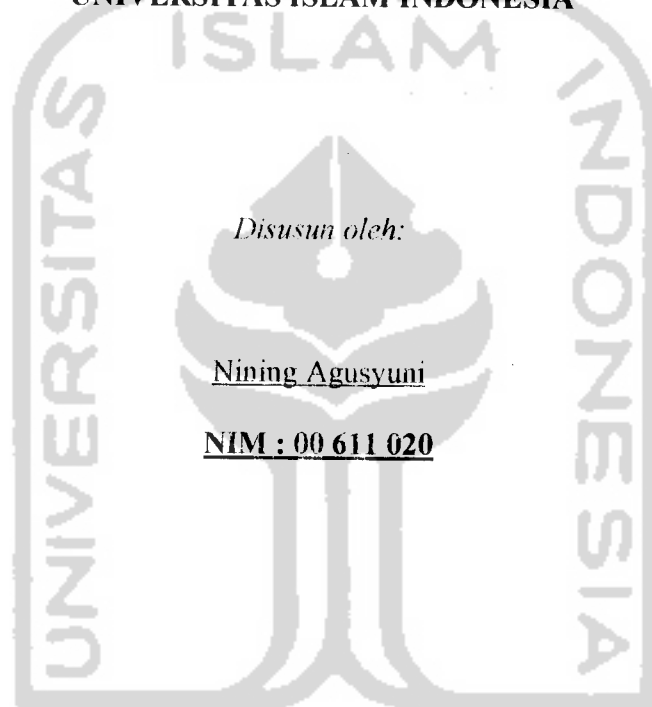
NIM : 00 611 020

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA & ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA
2004**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Disusun oleh:

Nining Agusyuni

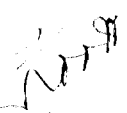
NIM : 00 611 020

Telah dikoreksi dan disetujui untuk diuji pada :

Tanggal : Desember 2004

Jogjakarta, Desember 2004

Pembimbing


Edy Widodo, M. Si

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Nining Agusyuni

No. Mhs : 00 611 020

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

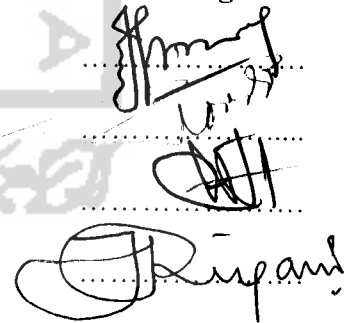
Pada tanggal : 27 Desember 2004

Susunan Tim Penguji :

Penguji :


1. Drs. Zulaela, Dipl. Med. Stats, M.Si
2. Edy Widodo, M.Si
3. Rohmatul Fajriyah, M.Si
4. Kariyam, M.Si

Tanda tangan:



Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia

(Duka Ngraha, M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 011/DEK/70/Bag.Um/I/2005

Bismillahirrahmanirrahim

Berdasarkan Surat dari Dekan Fakultas Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam UII Yogyakarta Nomor : 1100/Dek/70/Bag.AAS/VII/2004 tertanggal 1 Juli 2004 perihal Permohonan Ijin Penelitian Dalam Rangka Tugas Akhir atas nama mahasiswa berikut ini, maka Pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan ini menerangkan, bahwa :

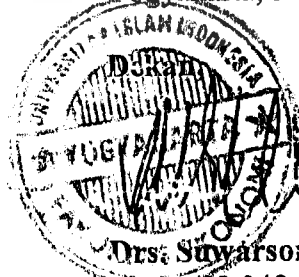
Nama : **NINING AGUSYUNI**
Nomor Mhs : **00611020**
Jurusan : **Statistika**
Pembimbing : **Edy Widodo, M.Si.**
Alamat Kampus : **Fakultas Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam UII
Kampus Terpadu Besi Jl. Kaliurang km 14,5 Sleman Yogyakarta**

Benar-benar telah melakukan penelitian di Kampus/ Kantor Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, pada bulan September 2004 untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul: **"Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Terhadap Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia."**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada yang berkepentingan harap maklum.

Alhamdulillahirabbil'amin

Yogyakarta, 5 Januari 2005



Drs. Suwarsono Muhammad, MA
NIK. 82.048

HALAMAN MOTTO

- ❶ *Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong mu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'. (Al-Baqarah 45)*
- ❷ *Biarkan hari-hari bertingakah semaunya
Buatlah diri ini rela ketika ketentuan-Nya bicara
Dan jangan gelisah dengan kisah malam
Tidak ada kisah dunia ini yang abadi (Imam Syafi'i)*
- ❸ *Kekayaan pengalaman manusia yang luar biasa mengagumkan akan hilang kenikmatan-nya seandainya tidak ada hambatan-hambatan yang harus diatasi. Nikmatnya sukses karena kerja keras tidak akan bisa dirasakan dengan begitu indahnya seandainya tidak ada lembah-lembah gelap yang harus dilalui. (Hellen Keller)*
- ❹ *Masa depan adalah milik mereka yang percaya akan keindahan mimpi-mimpi mereka (Penulis)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya ini untuk orang-orang yang telah memberiku begitu banyak Cinta, Kasih, Perhatian, Do'a, Bahkan Tetesan Keringat, Kecemasan dan Tangisnya Untukku:

Mama dan Papa tercinta :

H. Usman dan Hj. Nurhaidah

Atas segala kasih sayang, doa dan pengorbanan yang diberikan Jasmani maupun Rohani yang tak ternilai. Hanya ini yang Ananda bisa berikan semoga dapat memberikan satu kebanggaan dihati Mama dan Papa Tercinta

Kakakku Yang Tercinta

Noviar Anggreny

Atas segala doa, motivasi yang diberikan, hanya ini yang bisa adek berikan semoga bisa membuat keluarga bahagia

Adekku Yang Tercinta

Khairunnisah

Atas segala doa, dan motivasi yang diberikan, hanya ini yang bisa kakak berikan semoga bisa membuat keluarga bahagia

THANKS TO

- ☺ *Bidadari-bidadari C-6 buat hari-hari yang indah. Buat gossip-gossip qta yang kemarin... (sekarang teman gossipnya dah berkurang satu ya... hehehe)*
- ☺ *Teman-teman SMU (Thiuk, Ani, Nurmah, Sri, Rahma, Lia dan semua yang ga' bisa disebut satu persatu)... ayo semangat...!!! Aku dah lulus lo..... (^_^)*
- ☺ *Anak-anak akuntansi'01 UII (Ema, April, Teteh, Butet), makasih kemarin dah bantuin nyebarin kuisioner*
- ☺ *Buat Umi, Tobri, Acrul, Andi (makasih buat masukan-masukannya), Ita, Helma, Dian, Endah, Dwi, Diana, Indah makasih dah nemenin aku bimbingan. Perjuangan itu takkan terlupakan. Caiyo....!!!*
- ☺ *Seorang 'sahabat' yang disana, ayo buruan selesai-in kuliahmu...'n... makasih buat do'a dan dukungannya.....*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah, penulis haturkan ke Hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan ke haribaan Nabi Muhammad SAW beserta anak turunannya dan pengikut-pengikutnya sampai akhir zaman.

Penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir ini dilaksanakan pada bulan September 2004, merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan, meski segenap pengetahuan dan kemampuan telah penulis curahkan oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang hati.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Jaka Nugraha, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.

2. Ibu Rohmatul Fajriyah, M.si, Selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.
3. Bapak Edy Widodo, M.si, Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak-bapak di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta, yang telah memberikan izin dan data penelitian.
5. Papa dan Mama tercinta yang tiada habisnya memberikan kesabaran, cinta, kasih dan sayang yang tidak terbatas.
6. Kakak dan Adekku tersayang (Novi 'n Anis) yang selalu memberikan dorongan, semangat dan cinta kasih yang tiada batas.
7. Sahabatku Lee-a, yang selalu menemaniku, memberi semangat dan membantuku.
8. Teman-teman Statistika yang tidak dapat aku sebutin satu persatu, terima kasih atas semua yang telah diberikan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Jogjakarta, Desember 2004

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.1 Definisi Nilai dan Kepuasan pelanggan.....	8

2.1.1.1.	Nilai Pelanggan.....	8
2.1.1.2.	Kepuasan pelanggan.....	8
2.2.	Pengertian Pelayanan.....	8
2.2.1	Karakteristik Pelayanan.....	9
2.2.2	Kualitas pelayanan.....	10
2.2.3	Mengelola Kualitas Jasa.....	12
2.3.	Metode Analisis data.....	12
2.3.1	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.1.	Analisis Diagram Pareto.....	16
2.3.2.	Uji Mann-Whitney.....	19
2.3.3.	Uji Kruskal-Wallis.....	22
2.4.	Jenis data dan Analisis.....	23
2.5.	Validitas dan Reliabilitas.....	26
2.5.1.	Pengujian Validitas.....	28
2.5.2.	Pengujian reliabilitas.....	29
2.6.	Sampling Acak Sederhana.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tempat penelitian.....	33
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen.....	38

	3.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	38
	3.4.2. Alat Pengumpulan data.....	38
	3.5 Data yang Diperlukan.....	38
	3.6 Instrumen Penelitian.....	39
	3.7 Tahap-tahap Pelaksanaan Penelitian.....	39
	3.8 Metode Pengujian Alat Ukur.....	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Data Penelitian.....	43
	4.2. Analisis Data dan Pembahasan.....	43
	4.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan...43	
	4.2.2 Analisis Diagram Pareto.....	51
	4.2.3 Uji Mann-Whitney.....	52
	4.2.4 Uji Kruskal-Wallis.....	54
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan.....	57
	5.2. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Pengujian validitas kuisisioner.....	40
Tabel 3.2.	Pengujian reliabilitas kuisisioner.....	41
Tabel 4.1.	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.....	44
Tabel 4.2.	Hasil Analisis dari Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja.....	46
Tabel 4.3.	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden.....	47
Tabel 4.4.	Uji Perbandingan Mann-Whitney	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius.....15

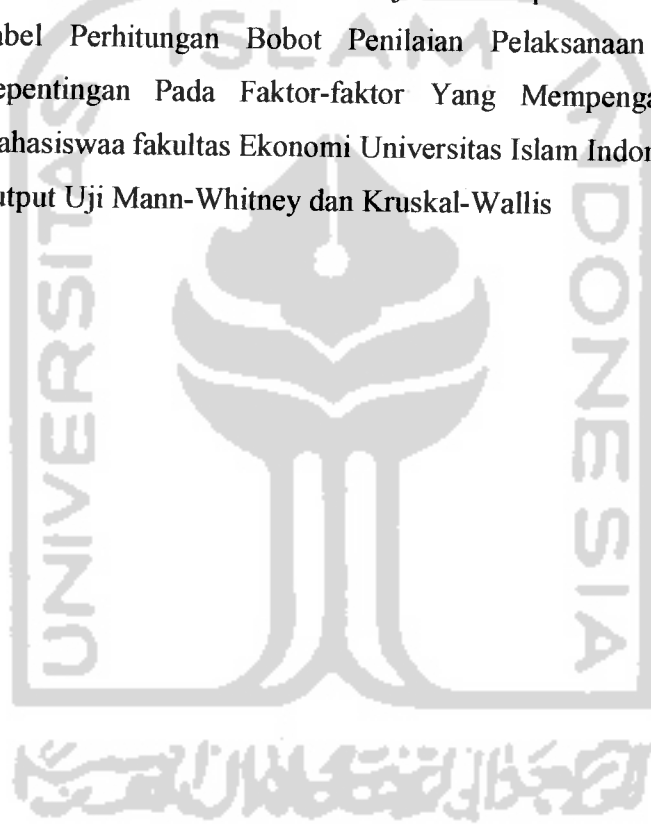
Gambar 4.1. Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Universitas Islam Indonesia.....45

Gambar 4.2. Diagram Pareto dari Butir Ketidakpuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.....51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Kepuasan
- Lampiran 2. Perhitungan skor total kepuasan responden
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner
- Lampiran 4. Hasil Perhitungan Kuisisioner
- Lampiran 5. Data responden untuk aitem kinerja dan harapan
- Lampiran 6. Tabel Perhitungan Bobot Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswaa fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yogyakarta
- Lampiran 7. Output Uji Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis



**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

INTISARI

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan sampai ke Perguruan Tinggi menyebabkan semakin banyaknya bermunculan universitas-universitas yang menjanjikan pendidikan yang berkualitas. Penelitian yang dilakukan dalam rangka Tugas Akhir ini dilaksanakan di Universitas Islam Indonesia Jogjakarta, yaitu tentang kepuasan Mahasiswa. Metode untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi digunakan metode Important-Perfomance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan. Analisis data dilakukan dengan Analisis Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menyimpulkan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan secara terus-menerus oleh pihak Fakultas Ekonomi adalah kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi, pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan, kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA), kemudahan prosedur dalam pelayanan, jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa, kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, kemauan karyawan atau dekanat dalam mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa, kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat. Dari diagram Pareto faktor yang banyak mendapat keluhan mahasiswa adalah fasilitas ruang kuliah, yaitu sebesar 20.0%. Dari hasil analisis Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis diketahui tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi ditinjau dari jenis kelamin dan terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi ditinjau dari jurusan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Important and Performance analysis, Diagram Pareto, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, internasional, industri dan perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Perguruan Tinggi, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing Perguruan Tinggi.

Di era globalisasi ini, pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena semakin sadarnya masyarakat akan pentingnya pendidikan yang tidak hanya sampai pada pendidikan Sekolah Menengah Umum (SMU) tetapi sampai ke Perguruan Tinggi baik itu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Pendidikan yang diharapkan tentunya pendidikan yang bermutu. Untuk berlangsungnya suatu pendidikan yang berproses secara baik dan menghasilkan keluaran yang bermutu membutuhkan dukungan dari sarana dan prasarana pendidikan yang memadai.

Lingkungan pendidikan, fasilitas-fasilitas seperti gedung kuliah, ruang kuliah, dan layanan-layanan lain yang ditawarkan merupakan suatu hal yang mendukung keputusan seseorang untuk memilih suatu Perguruan Tinggi, tanpa mengetahui

seperti apa sebenarnya layanan yang ditawarkan tersebut. Universitas Islam Indonesia adalah salah satu Universitas yang memberikan tawaran pendidikan dengan fasilitas yang memuaskan seperti fasilitas gedung kuliah, ruang kuliah, dan lain sebagainya. Salah satu Fakultas di Universitas Islam Indonesia yang fasilitasnya cukup memadai adalah Fakultas Ekonomi. Ini terlihat dari gedung kuliahnya yang besar, ruang kelas yang hampir semuanya ber-AC, layanan internet gratis, dan masih banyak lagi.

Dari uraian diatas, cukup menarik untuk meneliti apakah mahasiswa-mahasiswa di Fakultas Ekonomi sudah merasa puas terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak Fakultas atau sebaliknya.

Suatu penelitian tentang kepuasan pelayanan pernah dilakukan di Jurusan Statistika yaitu penelitian yang dilakukan oleh Laili Qodariah (2004) dengan judul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Program Studi". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Statistika terhadap kinerja Jurusan Statistika ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, manakah yang menjadi prioritas utama agar dapat dilakukan peningkatan secara terus menerus (*continual improvement*), dan bagaimana tingkat kepuasan angkatan 2000, 2001, 2002 dan 2003. Analisis yang digunakan adalah analisis validitas dan reliabilitas, analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan, diagram pareto, analisis uji kruskal-wallis, dan analisis uji mann-whitney.

Dari penelitian itu diperoleh hasil, yaitu :Kesesuaian antara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Jurusan ditinjau dari kesenjangan antara jasa pelayanan

yang dialami dengan jasa pelayanan yang diharapkan dilihat dari tingkat kesesuaian responden dengan rata-rata 75.74%, yang menjadi prioritas utama dalam proses peningkatan terus menerus untuk Jurusan Statistika menurut mahasiswa Statistika adalah : Fasilitas komputer, kelengkapan fasilitas laboratorium Komputasi Statistika, penilaian dosen Statistika terhadap mahasiswa, keaktifan dosen Statistika dalam mengajar, asisten dalam penguasaan materi praktikum (waktu masuk/selesai praktikum), fasilitas ruangan untuk kuliah, kemudahan dosen dalam membimbing (baik KP, TA, maupun akademik), penyampaian materi praktikum oleh asisten, dan terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa yaitu tingkat kepuasan mahasiswa Statistika angkatan 2000 kurang dari angkatan 2001,2002, dan 2003.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka timbul permasalahan

1. Sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan kinerja Fakultas Ekonomi ditinjau dari kesenjangan antara jasa pelayanan yang dialami dengan jasa pelayanan yang diharapkan
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari jenis kelamin dan jurusan

3. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian tidak terlalu meluas, maka dalam penelitian diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi program S₁
2. Responden adalah mahasiswa S₁ Fakultas Ekonomi yang masih aktif kuliah
3. Bidang yang tidak ada hubungannya dengan bidang diatas dianggap berada diluar bidang penelitian

4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan kinerja Fakultas Ekonomi ditinjau dari kesenjangan antara jasa pelayanan yang dialami dengan jasa pelayanan yang diharapkan
2. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari jenis kelamin dan jurusan

5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritik penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana teori-teori yang ada dapat diterapkan ke lapangan atau dunia yang sesungguhnya



2. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak Fakultas Ekonomi guna perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan yang lebih baik lagi dan pelayanan yang bagus.

6. Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang beberapa dasar teori yang digunakan dalam memecahkan dan membahas masalah yang ada.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bagian yang berisi tentang metode penelitian yang di pakai oleh penulis.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil kuisioner dan analisis datanya. Dan membahas tentang kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

BAB V. PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan yang lebih baik lagi bagi pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian kepuasan

Menurut Day (dalam Tjiptono dan Diana, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (dalam Tjiptono dan Diana, 1996) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al. (dalam Tjiptono dan Diana, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan atau mahasiswa akan puas. Harapan mahasiswa dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dari kampus.

Jika seorang mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, pada umumnya ia tidak akan berpindah ke Perguruan Tinggi lain. Jika hal itu terjadi, maka pihak Perguruan Tinggi harus mencari mahasiswa baru agar sirkulasi sebuah

Perguruan Tinggi tidak berhenti. Pada akhirnya, kegiatan untuk menarik mahasiswa baru untuk menggantikan mahasiswa yang beralih / pindah ke Perguruan Tinggi lain adalah lebih mahal daripada upaya untuk mempertahankan mahasiswa lama.

2.1.1. Definisi Nilai dan Kepuasan Pelanggan

2.1.1.1. Nilai Pelanggan

Nilai bagi pelanggan (*Customer delivered Value*) adalah selisih antara nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total. Nilai pelanggan total (*Total Customer Value*) adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan dari produk atau jasa tertentu. Biaya pelanggan total (*Total Customer Cost*) adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang barang atau jasa.

2.1.1.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

2.2. Pengertian pelayanan

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin terasa betapa pentingnya alat tukar yang berlaku untuk umum dan untuk itulah diciptakan suatu alat

tukar yang sekarang dikenal dengan nama uang. Selain membutuhkan suatu alat tukar yang disebut uang, manusia juga membutuhkan jasa yang dapat mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian yang utama dalam pemasaran.

Pelayanan atau Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2.2.1. Karakteristik Pelayanan/Jasa

Menurut Philip Kotler karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut (Supranto, 1997) :

1. *Intangible* (tidak berwujud)

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

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.2.2. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Menurut G.E., John F. Welch, Jr :” Mutu merupakan jaminan terbaik bagi kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”. (Kotler, 2002)

Philip Kotler (1994: 465) membagi macam-macam jasa sebagai berikut (Supranto, 1997):

1. Barang berwujud murni

Disini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa

Disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya: produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual).

3. Campuran

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

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan/atau barang pelengkap. Contoh: 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. Contoh: jasa menjaga bayi, psikoterapi.

Menurut zeithami (dalam Riduwan, 2002) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 variabel, yaitu : *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsipan), *competence* (pengetahuan & keterampilan), *courtesy* (perilaku), *credibility* (kejujuran), *securrity* (keamanan), *access* (kemudahan hubungan), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (mengerti kebutuhan masyarakat).

2.2.3. Mengelola Kualitas Jasa

Agar tetap dapat unggul bersaing, suatu perusahaan haruslah berusaha untuk dapat memberikan jasa dengan kualitas terbaik dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan biasanya terbentuk dari pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut, kemudian dibandingkan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggannya.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk menjawab perumusan masalah sejauhmana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta, maka digunakan *Importance-Perfomance Analysis* (Supranto,1997) atau **Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan**. Analisis ini didasarkan pada hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya/kinerjanya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/mahasiswa.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X adalah skor tingkat kinerja/pelaksanaan oleh Fakultas yang dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa, sedangkan Y merupakan skor tingkat kepentingan mahasiswa atau harapan mahasiswa terhadap Fakultas.

Adapun rumus yang digunakan dalam pengukuran Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) adalah:

$$TKR = \left(\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \right) \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan: TKR = Tingkat Kesesuaian Responden (i = 1, 2, 3,.....n)

X_i = Skor penilaian kinerja Fakultas

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \dots\dots\dots(2.2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(2.3)$$

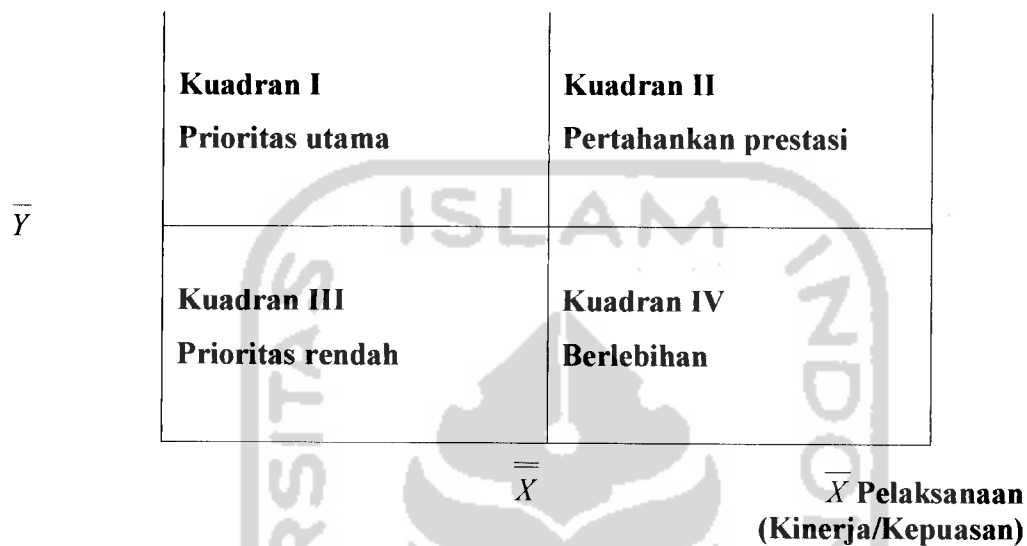
Keterangan: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah sampel

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan mahasiswa (skor tingkat pelaksanaan) dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, seperti pada gambar di bawah ini:

\bar{Y} **Kepentingan**



Gambar 2.1 Diagram Kartesius (Supranto, 1997)

Keterangan:

- a. Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting.
- b. Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap telah berhasil dilaksanakan oleh Fakultas sehingga wajib untuk dipertahankan. Pada bagian ini dianggap sangat penting dan sudah memuaskan.
- c. Kuadran III menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting bagi mahasiswa, pelaksanaannya dianggap kurang penting dan Fakultas melaksakannya biasa-biasa saja.

- d. Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting bagi kepuasan mahasiswa, namun faktor pada kuadran ini membuat mahasiswa merasa sangat puas.

2.3.2. Analisis Diagram Pareto

Untuk melakukan suatu peningkatan atau perbaikan dapat menggunakan *Prinsip Pareto*, yang menyatakan bahwa sekitar 80% dari masalah disebabkan oleh 20% dari penyebab. Vilfredo Pareto adalah seorang ahli ekonomi Italia pada abad ke-19 menemukan bahwa bagian terbesar dari kesejahteraan dimiliki oleh beberapa orang saja, sehingga menimbulkan maldistribusi dari kesejahteraan (*maldistribution of wealth*). Kunci peningkatan proses pertama kali adalah mengidentifikasi area utama (masalah utama) dan memfokuskan perhatian pada masalah itu. Diagram Pareto adalah grafik batang yang menunjukkan masalah berdasarkan urutan banyaknya kejadian. Masalah yang paling banyak telah ditunjukkan oleh grafik batang pertama yang tertinggi serta ditempatkan pada posisi paling kiri, dan seterusnya sampai masalah yang paling sedikit terjadi ditunjukkan oleh grafik batang terakhir yang terendah serta ditempatkan pada sisi paling kanan.

Pada dasarnya diagram pareto dapat dipergunakan sebagai alat interpretasi untuk :

- a. Menentukan frekuensi relatif dan urutan pentingnya masalah-masalah atau penyebab-penyebab dari masalah yang ada

- b. Menfokuskan perhatian pada isu-isu kritis dan penting melalui ranking terhadap masalah-masalah atau penyebab-penyebab dari masalah itu dalam bentuk yang signifikan

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa diagram Pareto adalah suatu metode untuk mengidentifikasi hal-hal atau kejadian-kejadian penting, maka pada dasarnya diagram Pareto terdiri dari dua jenis, yaitu:

- a. Diagram Pareto mengenai fenomena.

Diagram ini berkaitan dengan hasil-hasil yang tidak diinginkan untuk mengetahui masalah utama yang ada.

Contoh fenomena:

- Kualitas: kerusakan, keluhan, kegagalan, item-item yang dikembalikan, perbaikan, dan lain-lain.
- Biaya: jumlah kerugian, ongkos pengeluaran, dan lain-lain.
- Penyerahan (delivery): penundaan penyerahan, keterlambatan pembayaran, kekurangan stok, dan lain-lain.
- Keamanan: kecelakaan, kesalahan, gangguan, dan lain-lain.

- b. Diagram Pareto mengenai penyebab

Diagram ini berkaitan dengan penyebab dalam proses dan dipergunakan untuk mengetahui penyebab utama dari masalah yang ada.

Contoh penyebab:

- Operator: umur, pengalaman, ketrampilan, sifat individual, pergantian kerja (shift), dan lain-lain.

- Mesin: peralatan, mesin, instrumen, dan lain-lain.
- Bahan baku: pembuatan bahan baku, jenis bahan baku, pabrik bahan baku, dan lain-lain.
- Metode operasi: kondisi operasi, metode kerja, sistem pengaturan, dan lain-lain.

Proses pembuatan diagram pareto mencakup beberapa langkah yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Menentukan masalah yang akan diteliti, mengidentifikasi kategori-kategori atau penyebab-penyebab dari masalah yang akan diperbandingkan. Setelah itu merencanakan dan melaksanakan pengumpulan data.
2. Membuat suatu ringkasan data atau tabel yang mencatat frekuensi kejadian dari masalah yang telah diteliti dengan menggunakan formulir pengumpulan data.
3. Membuat daftar masalah secara berurut berdasarkan frekuensi kejadian dari yang tertinggi sampai yang terendah, serta hitunglah frekuensi kumulatif, persentase dari total kejadian, dan persentase dari total kejadian secara kumulatif.
4. Menggambar dua buah garis vertikal dan sebuah garis horizontal
5. Membuat histogram pada diagram Pareto.
6. Menggambar kurva kumulatif serta mencantumkan nilai-nilai kumulatif (total kumulatif atau persen kumulatif) disebelah kanan atas dari interval setiap item masalah.



7. Memutuskan untuk mengambil tindakan peningkatan atas penyebab utama dari masalah yang sedang terjadi. Untuk mengetahui akar penyebab dari suatu masalah, dapat menggunakan diagram sebab akibat atau bertanya mengapa-mengapa beberapa kali (konsep *Why-why*).

2.3.3. Uji Mann-Whitney

Uji Mann-Whitney dipakai untuk menguji apakah dua kelompok yang independent ditarik dari populasi yang sama. Uji U Mann-Whitney adalah alternatif dari uji t parametrik, sebagai contoh kita memiliki sampel dari dua populasi A dan B. Hipotesis nol adalah populasi A dan B mempunyai distribusi yang sama dan hipotesis-alternatif adalah yang menunjukkan perbedaan. Untuk menerapkan uji U Mann-Whitney, pertama-tama kita menggabungkan observasi-observasi atau skor-skor dari kelompok itu, dan memberi rangking observasi-observasi itu dalam urutan dari yang terkecil hingga yang terbesar.

2.3.3.1. Sampel yang sangat kecil

Harga U, jika harga n_1 dan n_2 yang cukup besar, dihitung dengan memberikan rangking 1 untuk skor terendah dalam kelompok gabungan skor ($n_1 + n_2$) dan seterusnya. Diperoleh :

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1 + 1)}{2} - R_1 \quad \dots\dots\dots(2.4)$$

Atau, ekuivalen dengan ;

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - R_2 \quad \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana:

R_1 = jumlah ranking yang diberikan pada kelompok yang ukuran sampelnya n_1

R_2 = jumlah ranking yang diberikan pada kelompok yang ukuran sampelnya n_2

2.3.3.2. Sampel besar (n lebih besar daripada 20) $n > 20$

Untuk $n > 20$ akan mendekati distribusi normal, dengan

$$\text{Mean} = \mu_U = \frac{n_1 n_2}{2} \dots \dots \dots (2.6)$$

Dan standar deviasi

$$\sigma_U = \sqrt{\frac{(n_1)(n_2)(n_1 + n_2 + 1)}{12}} \dots \dots \dots (2.7)$$

Artinya, bila $n > 20$ dapat ditentukan signifikan suatu harga U observasi dengan :

$$z = \frac{U - \mu_U}{\sigma_U} = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{(n_1)(n_2)(n_1 + n_2 + 1)}{12}}} \dots \dots \dots (2.8)$$

Dimana z berdistribusi normal dengan mean nol dan variansi satu.

2.3.3.3. Angka sama (Ties)

Uji Mann-Whitney menganggap bahwa skor-skor itu mewakili suatu distribusi yang kontinyu. Dengan pengukuran yang sangat tepat pada variabel yang kontinyu, kemungkinan terjadinya angka sama adalah nol. Tetapi, dengan ukuran-ukuran yang relatif kasar, yang biasa kita pergunakan dalam penelitian ilmiah mengenai perilaku, angka sama sangat mungkin terjadi.

Jika angka sama terjadi, diberikan kepada masing-masing kedua observasi itu rata-rata ranking yang akan dimiliki seandainya angka sama itu tidak terjadi. Jika angka sama antara dua observasi atau lebih dalam kelompok yang sama, harga U tidak berpengaruh. Tetapi jika angka sama itu muncul antara dua observasi atau lebih dan menyangkut kedua kelompok, harga U terpengaruh. Sungguhpun akibat itu biasanya dapat diabaikan, suatu koreksi untuk angka sama tersedia untuk dipergunakan dengan pendekatan kurva normal yang dipergunakan untuk sample-sampel besar.

Akibat dari ranking-raking yang sama adalah mengubah variabilitas himpunan ranking itu. Dengan demikian, koreksi untuk angka sama harus diterapkan pada deviasi standar distribusi sampling U, kemudian setelah dikoreksi untuk angka sama, deviasi standar itu menjadi :

$$\sigma_U = \sqrt{\left(\frac{n_1 n_2}{N(N-1)}\right) \left(\frac{N^3 - N}{12} - \sum T\right)} \dots\dots\dots (2.9)$$

di mana $N = n_1 + n_2$

$$T = \frac{t^3 - t}{12} \quad (\text{di mana } t \text{ banyak observasi yang berangka sama untuk suatu ranking tertentu})$$

$\sum T$ diperoleh dengan menjumlahkan harga-harga T semua kelompok yang memiliki observasi-observasi berangka sama. Dengan koreksi untuk angka sama ini, di dapat nilai z sebagai berikut:

$$z = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\left(\frac{n_1 n_2}{N(N-1)}\right) \left(\frac{N^3 - N}{12} - \sum T\right)}} \dots\dots\dots(2.10)$$

Dapat dilihat bahwa jika tidak terdapat angka sama, pernyataan diatas secara langsung menyusut menjadi pernyataan semula diberikan untuk mencari z (rumus (2.8)).

2.3.4. Uji Kruskal-Wallis

Uji Kruskal-Wallis diperkenalkan ditahun 1952 oleh W. H. Kruskal dan W. H. Wallis, uji ini merupakan padanan cara nonparametrik untuk menguji kesamaan rata-rata dalam analisis variansi faktor bila ingin dianggap bahwa data acak berasal dari distribusi normal.

Asumsi-asumsi dalam uji Kruskal-Wallis :

- data untuk analisis terdiri atas k sampel acak berukuran n_1, n_2, \dots, n_k
- pengamatan-pengamatan bebas baik di dalam maupun diantara sampel-sampel
- Variabel yang diminati kontinyu
- Skala pengukuran yang digunakan setidaknya ordinal
- Populasi identik kecuali dalam hal lokasi yang mungkin berbeda untuk sekurang-kurangnya satu populasi

Statistik uji Kruskal-Wallis sebagai berikut :

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \left[\sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} \right] - 3(N+1) \dots\dots\dots(2.11)$$

k = banyaknya sample independent

n_j = ukuran sample ke-j ($j=1,2,\dots,k$)

N = jumlah pengamatan seluruh sampel

R_j = jumlah peringkat sampel ke-j ($j = 1,2,\dots,k$)

$\alpha = 0.05$

Daerah kritis

H_0 ditolak apabila nilai $H > X^2$, dengan $v = k-1$ merupakan derajat kebebasan.

2.4. Jenis Data dan Analisis

Data menurut jenisnya ada dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Pada suatu proses penelitian sering hanya terdapat satu jenis data yaitu data kuantitatif atau data kualitatif saja, tapi mungkin juga gabungan antara keduanya. Dalam analisis data juga terdapat dua macam analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif.

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kualitatif dapat diangkakan dalam bentuk ordinal atau rangking. Sedangkan data kuantitatif adalah analisis data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan (skoring), misalnya terdapat dalam skala pengukuran. Suatu pernyataan atau pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban, misalnya: sangat puas diberi skor 4, puas diberi skor 3, kurang puas diberi skor 2, atau tidak puas diberi skor 1.

Macam data ada 2 (dua) yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kuantitatif dibagi menjadi dua, yaitu: data diskrit/nominal dan data kontinyu. Data

nominal adalah data yang hanya dapat digolong-golongkan secara terpisah, secara diskrit atau kategori. Data ini diperoleh dari hasil menghitung, misalnya dalam suatu kelas dihitung terdapat 50 mahasiswa, terdiri dari 30 pria dan 20 wanita. Dalam suatu kelompok terdapat 1000 orang suku Jawa dan 500 orang suku Sunda, dan lain-lain.

Data kontinyu adalah data yang bervariasi menurut tingkatan dan diperoleh dari hasil pengukuran. Data ini dibagi menjadi data ordinal, data interval, dan data rasio. Data ordinal adalah data yang berbentuk ranking atau peringkat, misalnya juara I, II, III; sikap karyawan terhadap jaminan sosial dibedakan tidak puas, cukup puas dan puas sekali; dan sebagainya.

Data interval adalah data yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai 0 (nol) mutlak. Contoh skala termometer, walaupun ada nilai 0°C , tetapi tetap ada nilainya.

Data rasio adalah data yang jaraknya sama dan mempunyai nilai 0 (nol) mutlak. Misalnya data tentang berat badan, panjang, dan volume. Berat 0 kg, berarti tidak ada beratnya atau tidak mempunyai berat, panjang 0 meter, berarti tidak ada panjangnya. Data ini dapat diubah ke dalam interval dan ordinal. Data ini juga dapat dijumlahkan atau dibuat perkalian secara aljabar. Misalnya 2 meter ditambah 3 meter sama dengan 5 meter. Jika dalam data interval penjumlahannya tidak seperti dalam data rasio. Misalnya air 1 gelas dengan suhu 20°C ditambah 1 gelas dengan suhu 15°C maka suhunya tidak menjadi 35°C , tetapi sekitar 17.5°C .

Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau mahasiswa Ekonomi tentang penilaian kinerja Fakultas Ekonomi. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator jawaban tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

Dalam hal ini, digunakan skala 4 (empat) tingkat (*Likert*) yang terdiri: *sangat penting*, *penting*, *kurang penting*, dan *tidak penting* untuk pertanyaan tentang harapan mahasiswa terhadap sesuatu. Ke-empat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut

- Jawaban *sangat penting* diberi bobot 4 (empat)
- Jawaban *penting* diberi bobot 3 (tiga)
- Jawaban *kurang penting* diberi bobot 2 (dua)
- Jawaban *tidak penting* diberi bobot 1 (satu)

Untuk kinerja/penampilan diberikan 4 (empat) tingkat pula yaitu: *sangat puas*, *puas*, *kurang puas*, dan *tidak puas*, dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban *sangat puas* diberi bobot 4 (empat)
- Jawaban *puas* diberi bobot 3 (tiga)
- Jawaban *kurang puas* diberi bobot 2 (dua)
- Jawaban *tidak puas* diberi bobot 1 (satu)

2.5. Validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk Valid dan Reliabel. Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Seperti jika akan diukur kepuasan kerja seorang karyawan, maka jika pada karyawan tersebut diberikan serangkaian pertanyaan, maka pertanyaan tersebut harus bisa secara tepat mengungkapkan tingkat kepuasan kerjanya. Pertanyaan seperti ‘ Apakah Anda senang jika prestasi Anda meningkat maka Anda akan mendapat kenaikan gaji ?’ tentu lebih tepat dibandingkan ‘ Apakah Anda senang jika mendapat gaji 1 miliar rupiah ?’ perbandingan yang praktis adalah timbangan beras tentu bisa ‘tidak valid’ untuk menimbang emas, karena selisih 1 gram pada emas akan sangat berarti, sedangkan selisih beberapa gram pada beras akan diabaikan. Jadi timbangan emas valid untuk menimbang emas, dan timbangan beras valid untuk menimbang beras.

Sedangkan suatu angket dikatakan Reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi jika seseorang menjawab ‘tidak suka’ terhadap perilaku korupsi para pejabat, maka jika beberapa waktu kemudian ia ditanya lagi untuk hal yang sama, maka ia seharusnya tetap konsisten pada jawaban semula, yaitu membenci perilaku korupsi. Jika demikian, hal ini dikatakan reliabel, dan jika tidak maka dikatakan tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas pada dasarnya bisa dilakukan dengan dua cara:

- a. *Repeated Measure* atau ukur ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda (sebulan lagi, lalu dua bulan lagi dan seterusnya), dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau diukur sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain. Dalam pembahasan analisis ini, keandalan angket akan diukur dengan *One Shot*.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas adalah proses menjadi butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah Valid atau Reliabel. Jika butir-butir telah Valid dan Reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya. Langkah selanjutnya adalah menguji apakah faktor-faktor sudah Valid untuk mengukur konstruk yang ada.

Dalam pengujian butir tersebut, bisa saja ada butir-butir yang ternyata tidak Valid dan Reliabel, sehingga harus dibuang atau diganti dengan pertanyaan yang lain. Sebagai contoh, untuk mengukur faktor 1 dipakai 14 butir pertanyaan. Setelah lewat pengujian, ternyata ada 5 butir yang gugur, maka yang Valid dan Reliabel tinggal 9 butir. Analisis dimulai dengan menguji Validitas terlebih dahulu, baru kemudian diikuti oleh uji Reliabilitas. Jadi jika sebuah butir tidak Valid, maka otomatis ia dibuang. Butir-butir yang sudah Valid kemudian baru secara bersama-sama diukur Reliabilitasnya.

Kesimpulan

Jika $R_{\text{hasil positif}} > R_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut adalah valid

Jika $R_{\text{hasil positif}} \leq R_{\text{tabel}}$, maka butir tersebut tidak valid

Jika terdapat butir yang tidak valid, maka butir yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan, dan proses analisis diulang untuk butir yang valid saja.

2.5.2. Pengujian Reliabilitas (keandalan)

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kekonsistensian suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas adalah :

1. Memisahkan item yang valid dan membuang item yang tidak valid
2. Membagi item valid tersebut menjadi dua belahan. Caranya adalah membagi item dengan cara acak (random), separuh masuk belahan pertama dan separuh masuk belahan kedua atau membagi item berdasarkan nomor ganjil dan genap.
3. Menjumlahkan skor total untuk belahan pertama dan kedua.
4. Mengkorelasikan skor belahan pertama dan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang rumus dan caranya sudah dijelaskan sebelumnya.
5. Karena angka korelasi yang diperoleh adalah dari alat pengukur yang dibelah, maka angka korelasi yang dihasilkan lebih rendah dari angka korelasi alat pengukur yang tidak dibelah. Karena itu harus dicari angka korelasi reliabilitas keseluruhan item tanpa dibelah, rumusnya adalah :

$$r_{tot} = \frac{2(r_{xy})}{(1 + r_{xy})} \dots\dots\dots(2.13)$$

Dimana :

r_{tot} = angka reliabilitas keseluruhan item

r_{xy} = angka korelasi belahan pertama dan kedua

Yang pengujiannya adalah sebagai berikut :

Uji hipotesisnya

H_0 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit skor faktornya

H_1 : Skor butir berkorelasi positif dengan komposit skor faktornya

Signifikansi : 0.05

Daerah kritik

$R_{hasil\ positif} \leq R_{tabel}$, maka terima H_0

$R_{Alpha\ positif} > R_{tabel}$, maka tolak H_0

Statistik uji

Dengan menggunakan bantuan SPSS, yaitu R_{hasil} dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha* pada output komputer

Kesimpulan

Jika $R_{Alpha\ positif} > R_{tabel}$, maka butir tersebut adalah Reliabel

Jika $R_{Alpha\ positif} \leq R_{tabel}$, maka butir tersebut tidak Reliabel

2.6. Sampling Acak Sederhana

Sampling acak sederhana adalah jika suatu sampel dengan n elemen dipilih dari suatu populasi dengan N elemen sedemikian rupa sehingga setiap kemungkinan sampel dengan n elemen mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Misalnya seorang peneliti dari Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Pertanian akan memilih petani di suatu propinsi; seorang peneliti dari Departemen P & K akan memilih 50 PTS dari 2000 PTS yang ada.

Syarat utama agar suatu sampel mempunyai sifat random, pemilihan harus melalui sifat random, yaitu suatu proses yang hasilnya tak dapat diketahui sebelumnya.

Cara pengambilan sampel

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times N \times 0.25}{d^2 \times (N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \times 0.25} \dots\dots\dots(2.14)$$

dimana :

N = banyaknya populasi

n = jumlah sampel secara keseluruhan

$Z_{\alpha/2}$ = faktor keyakinan

d = ketelitian sampel yang dikehendaki

Misal dalam populasi terdapat kelompok S_1, S_2, \dots, S_k yang jumlah populasinya telah diketahui, maka untuk menentukan jumlah sampel yang harus diambil dalam kelompok tersebut adalah :

$$n_1 = \frac{S_1}{N} \times n \quad \dots\dots\dots(2.15)$$

$$n_2 = \frac{S_2}{N} \times n \quad \dots\dots\dots(2.16)$$

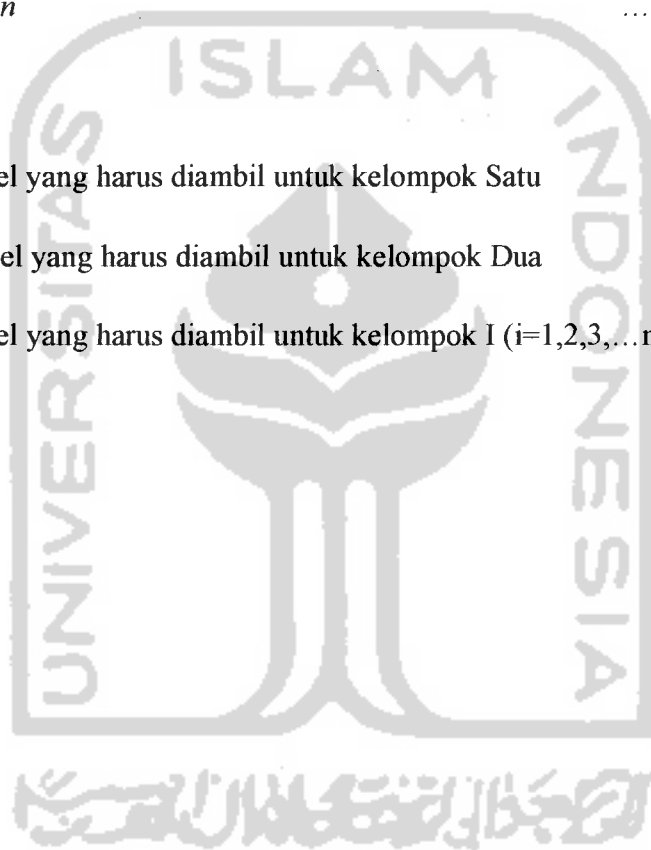
$$n_i = \frac{S_k}{N} \times n \quad \dots\dots\dots(2.17)$$

Dimana :

n_1 : Jumlah sampel yang harus diambil untuk kelompok Satu

n_2 : Jumlah sampel yang harus diambil untuk kelompok Dua

n_i : Jumlah sampel yang harus diambil untuk kelompok I ($i=1,2,3,\dots,n$)



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta. Penelitian ini dimulai dari tanggal 3 September dan sampai dengan tanggal 12 September 2004.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (keresponsipan), *competence* (pengetahuan & keterampilan), *courtesy* (perilaku), *credibility* (kejujuran), *securrity* (keamanan), *access* (kemudahan hubungan), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (mengerti kebutuhan masyarakat) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atau mahasiswa terhadap kinerja pelayanan Fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia. Variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional sebagai berikut :

1. *Tangibles* adalah penampilan fisik, peralatan, dan personil.

Komponen yang mewakili faktor berwujud :

- a. Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah
- b. Tersedianya berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan.

2. *Reliability* adalah kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan dan keadilan karyawan tanpa memandang status sosial.

Komponen yang mewakili faktor ketanggapan :

- a. Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan
 - b. karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak
 - c. Kemudahan prosedur dalam pelayanan
3. *Responsiveness* adalah cepat tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan dan cepat tanggap dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau mahasiswa.

Komponen yang mewakili faktor kerespnsivan :

- a. Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa
 - b. Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan
4. *Competence* adalah tingkat pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau mahasiswa.

Komponen yang mewakili faktor pengetahuan dan keterampilan :

- a. Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku bagi mahasiswa
 - b. Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
 - c. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan
5. *Credibility* adalah kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan jasa yang dapat dipercaya kepada pelanggan atau mahasiswa.

Komponen yang mewakili faktor kejujuran :

- a. Kejujuran karyawan
 - b. Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan
 - c. Dalam memberikan pelayanan, karyawan dapat dipercaya
6. *Courtesy* adalah sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau mahasiswa.

Komponen yang mewakili komponen perilaku :

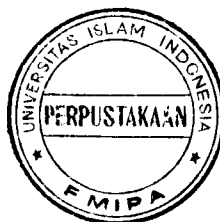
- a. Keramahan dan kesopanan segenap karyawan
 - b. Keramahan dan kesopanan petugas parkir
7. *Securrity* adalah kesungguhan karyawan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau mahasiswa.

Komponen yang mewakili faktor keamanan :

- a. Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa
 - b. Kenyamanan dalam pelayanan parkir
8. *Access* adalah kemudahan hubungan antara dosen atau pihak dekanat dengan mahasiswa.

Komponen yang mewakili faktor kemudahan hubungan :

- a. Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA)
- b. Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat



9. *Communications* adalah komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan mahasiswa tanpa memandang status sosial dalam mendengarkan aspirasi mahasiswa

Komponen yang mewakili faktor komunikasi :

- a. Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa
 - b. Kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi
10. *Understanding the customer* adalah kesungguhan karyawan untuk mengerti kebutuhan pelanggan atau mahasiswa dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Komponen yang mewakili faktor mengerti kebutuhan pelanggan :

- a. Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa
- b. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan

Setelah mendefinisikan semua variabel yang ingin diteliti, maka dapat diberikan gambaran tentang :

1. Kepuasan yaitu tingkat perasaan pelanggan dalam hal ini mahasiswa setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan
2. Pelanggan atau mahasiswa Fakultas Ekonomi adalah seseorang yang menggunakan jasa Fakultas Ekonomi, dimana jasa tersebut dapat mereka rasakan kegunaannya
3. Harapan pelanggan atau mahasiswa adalah suatu pengaruh yang timbul dari apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lainnya (konsumen dalam hal ini

adalah mahasiswa atau calon mahasiswa), dengan demikian Fakultas Ekonomi diharapkan memiliki citra atau image yang baik sehingga apa yang dikatakan konsumen terdahulu merupakan suatu dorongan terhadap konsumen lainnya untuk datang, dan dipengaruhi juga oleh kebutuhan pribadi konsumen yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi konsumen, sehingga pengalaman pada waktu sebelumnya juga mempengaruhi terhadap harapan konsumen atas kualitas pelayanan, hal ini meliputi keadaan yang telah dipelajari atau diketahui konsumen dari yang pernah diterima pada masa yang lalu.

4. Kinerja pelayanan Fakultas Ekonomi yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak Fakultas Ekonomi yang bertujuan memberikan kepuasan pada mahasiswa, sehingga mahasiswa bisa melihat dan merasakan bagaimana sebenarnya kualitas dari Fakultas Ekonomi.

3.3. Populasi dan sampel penelitian

Populasinya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang aktif yaitu sebanyak 3682 mahasiswa. Sedangkan sampelnya diambil dari Jurusan Akuntansi, Pembangunan dan Manajemen. Pengambilan sampel berdasarkan sampling kelompok, maka untuk Jurusan Akuntansi dari populasi 1470 mahasiswa terpilih sampelnya sebanyak 139 responden, Jurusan Pembangunan dari populasi 555 mahasiswa terpilih sampelnya sebanyak 52 responden, dan Jurusan Manajemen dari populasi 1657 mahasiswa terpilih sampel sebanyak 157 responden. Jadi jumlah total responden adalah sebanyak 348 responden (*terdapat pada lampiran 7*)

3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

3.4.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik pernyataan langsung yaitu pengumpulan data dengan memberikan pernyataan langsung kepada responden baik secara lisan maupun tulisan.

3.4.2. Alat Pengumpulan data

a. Kuisisioner

Kuisisioner disebarakan pada seluruh responden yaitu mahasiswa ditempat yang menjadi subyek penelitian dan responden diminta untuk menjawab dan mengisi.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap karyawan untuk memperoleh data dan informasi

c. Studi Pustaka

Mencari bahan-bahan referensi berupa buku-buku, majalah, jurnal maupun hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

3.5. Data yang Diperlukan

1. Data primer adalah hasil tanggapan dari responden pada kuisisioner yang telah diberikan dan diisi oleh responden
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan angket dengan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, yaitu:

1. Untuk harapan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut :
 - a. Jawaban Sangat Penting (SP) diberi bobot 4
 - b. Jawaban Penting (P) diberi bobot 3
 - c. Jawaban Kurang Penting (KP) diberi bobot 2
 - d. Jawaban Tidak Penting (TP) diberi bobot 1
2. Untuk kinerja/penampilan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut:
 - a. Jawaban Sangat Puas (SP) diberi bobot 4
 - b. Jawaban Puas (P) diberi bobot 3
 - c. Jawaban Kurang Puas (KP) diberi bobot 2
 - d. Jawaban Tidak Puas (TP) diberi bobot 1

3.7. Tahap-tahap Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta. Kegiatan penelitian ini meliputi beberapa tahap kegiatan, yaitu :

1. *Menghimpun sumber data yang relevan*

Bahan kajiannya berupa buku-buku, maupun hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang kemudian menjadi landasan dalam penyusunan

laporan penelitian ini. Adapun daftarnya terdapat dalam halaman referensi (daftar pustaka).

2. Pembuatan instrumen

yaitu dengan menggunakan kuisioner berupa sejumlah butir-butir pertanyaan yang disusun yang akan diberikan kepada sejumlah responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi yang masih aktif yang bertujuan untuk mengetahui pendapat mahasiswa Fakultas Ekonomi mengenai pelayan yang diberikan oleh pihak Fakultas.

3. Penyebaran kuisioner

Kuisioner yang disebarakan sebanyak 348 buah dengan butir pertanyaan sebanyak 23 butir. Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas adalah sebagai berikut (terdapat pada lampiran 3)

Tabel 3.1 Pengujian validitas kuisioner

no	Pengalaman anda terhadap layanan dibawah ini	Koefisien korelasi	keterangan
A.tangibles			
1	Keindahan,kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah	0.315 > 0.1061	Valid
2.	Tersedianya berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan	0.315 > 0.1061	Valid
B. Reliability			
3.	Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan	0.535 > 0.1061	Valid
4.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak	0.534 > 0.1061	Valid
5	Kemudahan prosedur dalam pelayanan	0.622 > 0.1061	Valid
C. Responsiveness			
6	Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa	0.573 > 0.1061	Valid
7	Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan	0.573 > 0.1061	Valid
D. Competence			
8	Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku	0.595 > 0.1061	Valid

9	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	0.574 > 0.1061	Valid
10	Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan	0.591 > 0.1061	Valid
E. Credibility			
11	Kejujuran karyawan	0.616 > 0.1061	Valid
12	Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan	0.609 > 0.1061	Valid
13	Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya	0.606 > 0.1061	Valid
F. Courtesy			
14	Keramahan dan kesopanan segenap karyawan	0.182 > 0.1061	Valid
15	Keramahan dan kesopanan petugas parkir	0.182 > 0.1061	Valid
G. Security			
16	Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa	0.664 > 0.1061	Valid
17	Kenyamanan dalam pelayanan parkir	0.664 > 0.1061	Valid
H. Access			
18	Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA)	0.632 > 0.1061	Valid
19	Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat	0.632 > 0.1061	Valid
I. Communication			
20	Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa	0.628 > 0.1061	Valid
21	Kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi	0.628 > 0.1061	Valid
J. Understanding the customer			
22	Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa	0.754 > 0.1061	Valid
23	Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan	0.754 > 0.1061	Valid

Tabel 3.2. Pengujian reliabilitas kuisioner

Aitem untuk-	Koefisien korelasi	Keterangan
A. Tangibles	0.476 > 0.1061	Reliabel
B. Reliability	0.738 > 0.1061	Reliabel
C. Responsiveness	0.728 > 0.1061	Reliabel
D. Competence	0.754 > 0.1061	Reliabel
E. Credibility	0.775 > 0.1061	Reliabel
F. Courtesy	0.307 > 0.1061	Reliabel
G. Security	0.798 > 0.1061	Reliabel
H. Access	0.775 > 0.1061	Reliabel
I. Communication	0.771 > 0.1061	Reliabel
J. Understanding the Customer	0.860 > 0.1061	Reliabel

3.8. Metode pengujian alat Ukur

1. Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian yang menggunakan angket/kuisisioner sebagai alat pengumpulan data, maka ada dua asumsi yang harus dipenuhi, yaitu :

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas

2. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja / Kepuasan Pelanggan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui aitem atau atribut mana saja yang menjadi prioritas utama sehingga Fakultas Ekonomi bisa lebih memperhatikan untuk dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

3. Diagram Pareto

Diagram ini mengklasifikasikan masalah menurut prioritas atau tingkat kepentingannya dengan menggunakan format grafik batang.

4. Analisis Uji Mann-Whitney

Pada uji Mann-Whitney dipergunakan untuk melihat tingkat kepuasan yang ditinjau dari jenis kelamin

5. Uji Kruskal-Wallis

Dalam Uji Kruskal-Wallis ini, digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan dari masing-masing jurusan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dipergunakan angket/kuisisioner. Dari 348 (tiga ratus empat puluh delapan) angket yang disebar digunakan dalam analisis data.

Kuisisioner yang disebar pada penelitian ini adalah jenis kuisisioner bersifat tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan jawaban alternatif yang paling tepat sesuai dengan pendapat responden. Jumlah pertanyaan untuk kuisisioner yang valid berjumlah 23 butir pertanyaan.

4.2. Analisis data dan Pembahasan

4.2.1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan

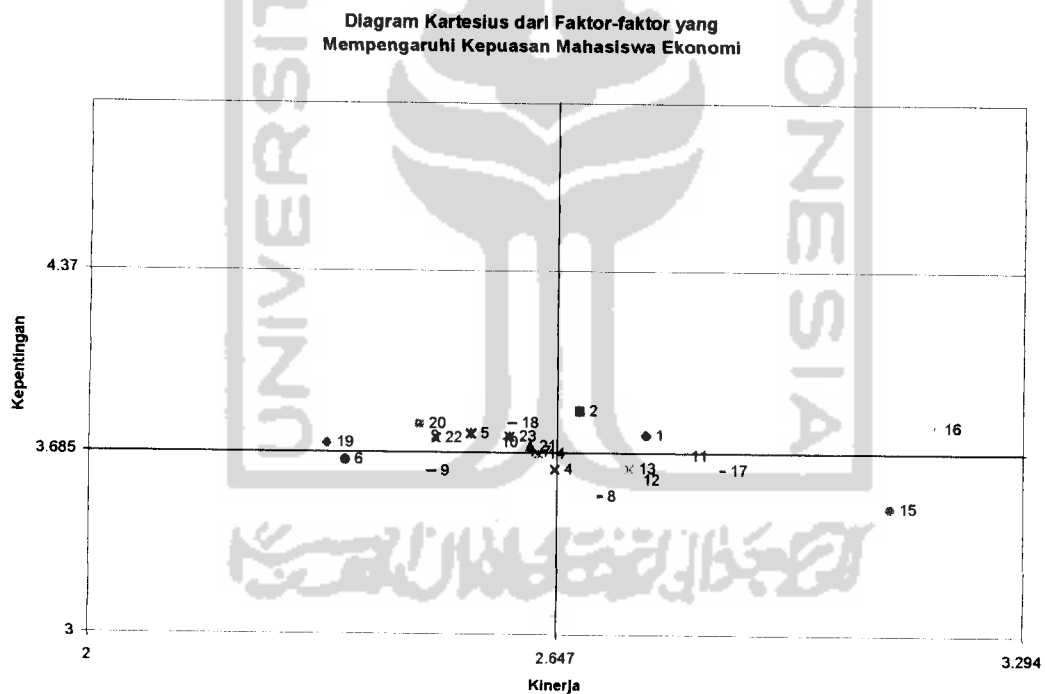
Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap kinerja Fakultas Ekonomi, maka digunakan *Importance Performance Analysis* atau Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan.

Tabel 4.1. Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan Dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta

NO.	Factor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
A. Tanggibles					
1.	Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah	964	1305	2.770	3.750
2.	Tersedianya berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan	932	1336	2.678	3.839
B. Reliability					
3.	Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan	855	1302	2.457	3.741
4.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak	920	1260	2.644	3.621
5.	Kemudahan prosedur dalam pelayanan	879	1306	2.526	3.753
C. Responsiveness					
6.	Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa	818	1271	2.351	3.652
7.	Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan	909	1283	2.612	3.687
D. Competence					
8.	Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku	941	1225	2.704	3.520
9.	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	860	1257	2.471	3.612
10.	Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan	889	1295	2.555	3.721
E. Credibility					
11.	Kejujuran karyawan	981	1278	2.819	3.672
12.	Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan	958	1247	2.753	3.583
13.	Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya	956	1261	2.747	3.624
F. Courtesy					
14.	Keramahan dan kesopanan segenap karyawan	912	1280	2.621	3.678
15.	Keramahan dan kesopanan petugas parkir	1082	1210	3.109	3.477
G. Security					
16.	Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa	1103	1316	3.170	3.782
17.	Kenyamanan dalam pelayanan parkir	1000	1259	2.874	3.618
H. Access					
18.	Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA)	899	1320	2.583	3.793
19.	Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat	809	1293	2.325	3.716
I. Communications					
20.	Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi	854	1319	2.454	3.790

	mahasiswa				
21.	Kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi	908	1290	2.609	3.707
J. Understanding the customer					
22.	Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan	862	1300	2.477	3.736
23.	Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan	898	1303	2.580	3.744
Rata-rata				2.647	3.685

Dari hasil nilai rata-rata diatas, kemudian dibuatkan diagram kartesius untuk mengetahui faktor-faktor (aitem-aitem) mana saja yang perlu dijadikan sebagai prioritas utama yang mendapat perhatian untuk diperbaiki agar menjadi lebih baik.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Tabel 4.2. Hasil Analisis dari Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja

Aiem ke-	Kinerja	Kepentingan	Kuadran
A. Tangibles			
1	2.770	3.750	II
2	2.678	3.839	II
B. Reliability			
3	2.457	3.741	I
4	2.644	3.621	III
5	2.526	3.753	I
C. Responsiveness			
6	2.351	3.652	III
7	2.612	3.687	I
D. Competence			
8	2.704	3.520	IV
9	2.471	3.612	III
10	2.555	3.721	I
E. Credibility			
11	2.819	3.672	IV
12	2.753	3.583	IV
13	2.747	3.624	IV
F. Courtesy			
14	2.621	3.678	III
15	3.109	3.477	IV
G. Securrity			
16	3.170	3.782	II
17	2.874	3.618	IV
H. Access			
18	2.583	3.793	I
19	2.325	3.716	I
I. Communications			
20	2.454	3.790	I
21	2.609	3.707	I
J. Understanding the customer			
22	2.477	3.736	I
23	2.580	3.744	I

Setelah dikelompokkan seperti diatas, maka selanjutnya adalah menganalisis pelayanan mana saja yang harus diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian responden.

Tabel 4.3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

NO.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
A. Tangibles				
1.	Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah	964	1305	73.870%
2.	Tersedianya berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan	932	1336	69.760%
B. Reliability				
3	Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan	855	1302	65.668%
4.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak	920	1260	73.016%
5.	Kemudahan prosedur dalam pelayanan	879	1306	67.305%
C. Responsiveness				
6.	Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa	818	1271	64.359%
7.	Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan	909	1283	70.850%
D. Competence				
8.	Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku	941	1225	76.816%
9.	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	860	1257	68.417%
10.	Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan	889	1295	68.649%
E. Credibility				
11.	Kejujuran karyawan	981	1278	76.761%
12.	Ketepatan dan ketegasan dalam menerapkan peraturan	958	1247	76.824%
13.	Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya	956	1261	75.813%
F. Courtesy				
14.	Keramahan dan kesopanan segenap karyawan	912	1280	71.25%
15.	Keramahan dan kesopanan petugas parkir	1082	1210	89.421%
G. Security				
16.	Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa	1103	1316	83.815%

17.	Kenyamanan dalam pelayanan parkir	1000	1259	79.428%
H. Access				
18.	Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA)	899	1320	68.106%
19.	Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat	809	1293	62.568%
I. Communication				
20.	Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa	854	1319	64.746%
21.	Kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi	908	1290	70.388%
J. Understanding the customer				
22.	Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa	862	1300	66.308%
23.	Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan	898	1303	68.918%

Analisis :

Dari diagram kartesius diperoleh :

1. Faktor-faktor yang terdapat pada Kuadran I merupakan faktor-faktor yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Fakultas, karena dianggap penting oleh Mahasiswa, tetapi pelaksanaannya masih belum memuaskan
 - Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 70.850%
 - Kesiediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi dengan tingkat kesesuaian sebesar 70.388%
 - Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 68.918%
 - Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 68.649%

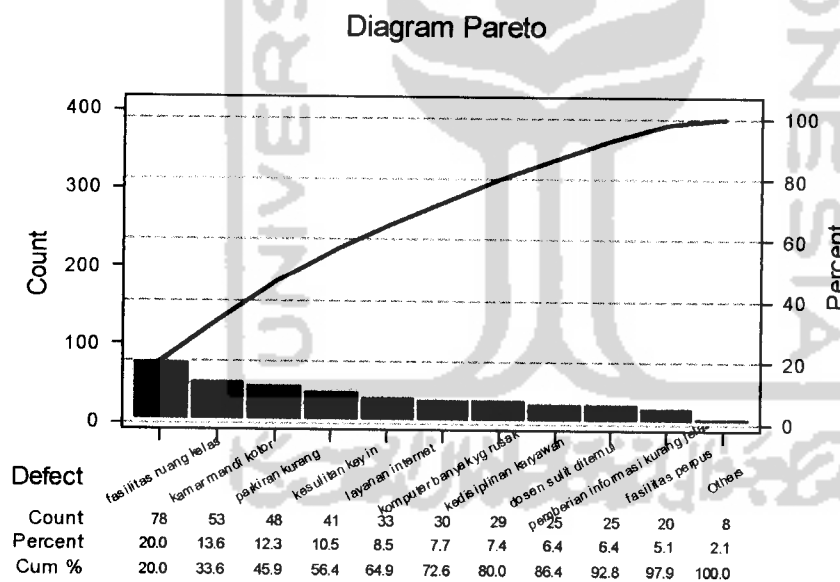
- Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA) dengan tingkat kesesuaian sebesar 68.106%
 - Kemudahan prosedur dalam pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 67.305%
 - Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 66.308%
 - Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 65.668%
 - Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 64.746%
 - Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat dengan tingkat kesesuaian sebesar 62.568%
2. Faktor-faktor pada Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan oleh pihak Fakultas
- Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.815%
 - Keindahan, kenyamanan dan kebersihan ruang kuliah dengan tingkat kesesuaian sebesar 73.870%
 - Tersedianya berbagai fasilitas-fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 69.760%

3. Faktor-faktor pada Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi mahasiswa, dan pelaksanaannya biasa saja oleh pihak Fakultas
- Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak dengan tingkat kesesuaian sebesar 73.016%
 - Keramahan dan kesopanan segenap karyawan tingkat kesesuaian sebesar 71.25%
 - Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 68.417%
 - Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 64.359%
4. Faktor-faktor pada Kuadran IV merupakan faktor-faktor yang dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya
- Keramahan dan kesopanan petugas parkir dengan tingkat kesesuaian sebesar 89.421%
 - Kenyamanan dalam pelayanan parkir dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.428%
 - Ketepatan dan ketegasan dalam menerapkan peraturan dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.824%

- Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.816%
- Kejujuran karyawan dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.761%
- Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya dengan tingkat kesesuaian sebesar 75.813%

4.2.2. Analisis Diagram Pareto

Dalam analisis bentuk pertanyaan pada point K dengan menggunakan diagram pareto. Hal ini berpedoman pada prinsip Pareto yang menyatakan bahwa 80% dari masalah disebabkan oleh 20% dari penyebab.



Gambar 4.2. *Diagram Pareto dari Butir Ketidakpuasan Mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta*

Analisis :

Adapun urutan yang harus diperbaiki dari yang terpenting terlebih dahulu adalah :

- 1) Fasilitas ruang kuliah sebesar 20.0%
- 2) kamar mandi kotor sebesar 13.6%
- 3) Parkiran kurang sebesar 12.3%
- 4) Kesulitan key in sebesar 10.5%
- 5) Layanan internet sebesar 8.5%
- 6) Komputer banyak yang rusak sebesar 7.7%
- 7) Kedisiplinan karyawan sebesar 7.4%
- 8) Dosen sulit ditemui sebesar 6.4%
- 9) Pemberian informasi kurang jelas sebesar 6.4%
- 10) Fasilitas perpustakaan sebesar 5.1%
- 11) Lain-lain sebesar 2.1%

4.2.4 Uji Mann-Whitney**Mann-Whitney Test**

Ranks

JK	N	Mean Rank	Sum of Ranks
nilai laki-laki	200	167.56	33511.00
perempuan	148	183.89	27215.00
Total	348		

Test Statistics^a

	nilai
Mann-Whitney U	13411.000
Wilcoxon W	33511.000
Z	-1.498
Asymp. Sig. (2-tailed)	.134

a. Grouping Variable: JK

analisis :

Hipotesis

H_0 = Tingkat kepuasan Mahasiswa berdasarkan jenis kelamin terhadap pihak

Fakultas tidak berbeda secara signifikan

H_1 = Tingkat kepuasan Mahasiswa berdasarkan jenis kelamin terhadap pihak Fakultas

berbeda secara signifikan

$\alpha = 0.05$

Daerah kritik

Probabilitas ≥ 0.05 , maka H_0 diterima

Probabilitas < 0.05 , maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Dilihat dari nilai signifikan pada output (kolom asymp. Sig/asymptotic significance) sebesar $0.134 > 0.05$. Maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan yang nyata (signifikan) di antara tingkat kepuasan Mahasiswa berdasarkan jenis kelamin terhadap pihak Fakultas.

4.2.5 Uji Kruskal-Wallis

Ranks

jurusan	N	Mean Rank
nilai akuntansi	139	189.26
pembangunan	52	126.26
manajemen	157	177.41
Total	348	

Test Statistics^{a,b}

	nilai
Chi-Square	15.100
df	2
Asymp. Sig.	.001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: jurusan

Analisis :

Hipotesis

H_0 = Ketiga Populasi Identik (tingkat kepuasan Mahasiswa ketiga jurusan terhadap pihak Fakultas tidak berbeda secara signifikan)

H_1 = Minimal salah satu dari Ketiga Populasi tidak Identik (tingkat kepuasan Mahasiswa ketiga jurusan terhadap pihak Fakultas berbeda secara signifikan)

$$\alpha = 0.05$$

Daerah kritik

Probabilitas ≥ 0.05 , maka H_0 diterima

Probabilitas < 0.05 , maka H_0 ditolak

Kesimpulan :

Dilihat dari nilai signifikan pada output (kolom asymp. Sig/asymptotic significance) sebesar $0.001 < 0.05$. Maka H_0 ditolak, Artinya terdapat perbedaan yang

nyata (signifikan) di antara tingkat kepuasan Mahasiswa berdasarkan jurusan terhadap pihak Fakultas

Selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui jurusan mana saja yang berbeda secara nyata dengan menggunakan Uji Mann-Whitney sebagai berikut :

Hasil analisis dari uji Mann-Whitney

Tabel 4.4 Uji Perbandingan Mann-Whitney Berdasarkan Output Komputer

Mann-Whitney	Sig	Alpha
μ_1 dengan μ_2	0.000	0.05
μ_1 dengan μ_3	0.286	0.05
μ_2 dengan μ_3	0.001	0.05

Keterangan :

μ_1 = rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan akuntansi

μ_2 = rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan pembangunan

μ_3 = rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan manajemen

Berdasarkan hasil analisis Mann-Whitney diatas, dapat diambil kesimpulan :

1. Untuk perbandingan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa jurusan akuntansi dengan mahasiswa jurusan pembangunan, dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan akuntansi berbeda dengan rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan pembangunan
2. Untuk perbandingan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa jurusan akuntansi dengan mahasiswa jurusan manajemen, dengan nilai signifikansi $0.286 > 0.05$, H_0 diterima maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa



jurusan akuntansi tidak berbeda dengan rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan manajemen

3. Untuk perbandingan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa jurusan pembangunan dengan mahasiswa jurusan manajemen, dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$, H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan pembangunan berbeda dengan rata-rata kepuasan mahasiswa jurusan manajemen



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

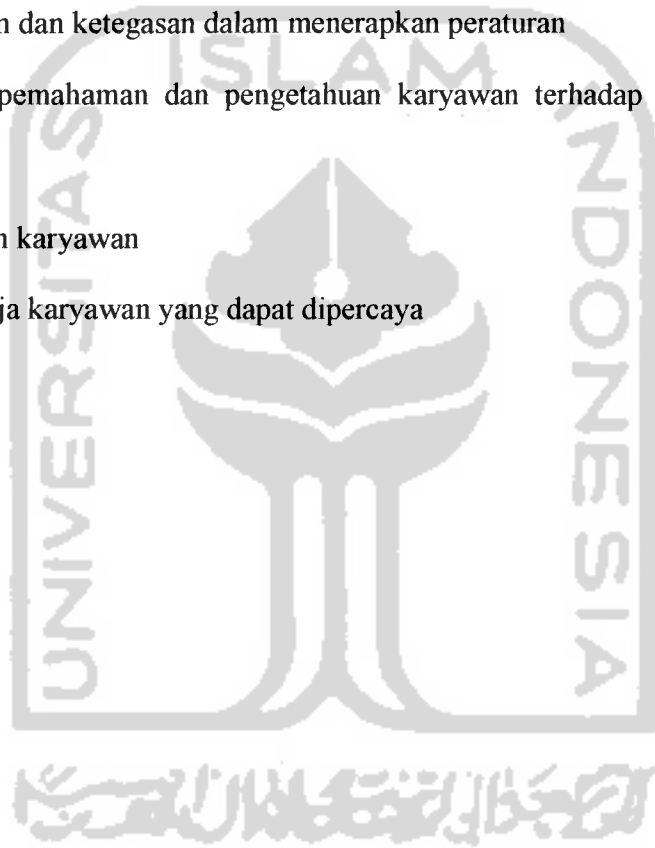
1. Kesesuaian antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan kinerja Fakultas ditinjau dari kesenjangan antara jasa pelayanan yang dialami dengan jasa pelayanan yang diharapkan dilihat dari tingkat kesuaian responden dengan rata-rata sebesar 71.872%, yang parameternya meliputi : Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan, Kesiediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi, Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan, Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA), Kemudahan prosedur dalam pelayanan, Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa, Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, Kemauan karyawan atau dekanat dalam mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa, Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat.
2. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan Mahasiswa ditinjau dari Jenis Kelamin dan terdapat perbedaan tingkat kepuasan Mahasiswa ditinjau dari Jurusan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan teori yang diuraikan sebelumnya, secara umum pelayanannya cukup memuaskan. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh Fakultas Ekonomi dalam rangka meningkatkan kualitas Fakultas diantaranya:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh Mahasiswa, yaitu :
 - a. Meningkatkan penguasaan karyawan akan tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan
 - b. Meningkatkan kesediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi-informasi
 - c. Meningkatkan pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan
 - d. Meningkatkan kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan
 - e. Meningkatkan kemudahan dalam pembimbingan (termasuk akademik dan TA)
 - f. Meningkatkan kemudahan prosedur dalam pelayanan
 - g. Mengupayakan jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa
 - h. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan
 - i. Meningkatkan kemauan karyawan atau dekanat dalam mendengarkan keinginan atau aspirasi mahasiswa

- j. Meningkatkan kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat
2. Faktor- faktor yang pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh Mahasiswa, yaitu :
- a. Keramahan dan kesopanan petugas parkir
 - b. Kenyamanan dalam pelayanan parkir
 - c. Ketepatan dan ketegasan dalam menerapkan peraturan
 - d. Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku
 - e. Kejujuran karyawan
 - f. Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, I., 2002, *Statistik NonParametrik*, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Grant, E., 1996, *Pengendalian Mutu Statistik*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, Prenhallindo, Jakarta.
- Qodariah, L., 2004, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Program Studi*, Skripsi, Jogjakarta
- Riduwan, 2002, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Soejoeti, Z., 1986, *Metode Statistika I*, Karunika, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Metode penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Siegel, S., 1985, *Statistik NonParametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Gramedia, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 1992, *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., Diana, A., 1996, *Total Quality Manajement*, Andi Offset, Yogyakarta.



FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN UMUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

Kepada Yth.

Saudara/i responden

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Kepuasan, kenyamanan, sarana dan prasarana serta kemudahan bagi mahasiswa adalah tujuan setiap fakultas dan akan terus menerus diupayakan oleh fakultas sehingga benar-benar mempunyai kualitas yang baik. Agar peningkatan kualitas fakultas lebih baik dan meningkat dari tahun ke tahun, saya mohon kesediaan rekan-rekan mahasiswa untuk memberikan pendapat mengenai layanan yang ada di fakultas dengan cara mengisi angket berikut. Data yang didapat akan digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Terhadap Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Identitas anda akan kami rahasiakan. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalam

Hormat saya

Nining Agusyuni
(Mahasiswi Statistika UII)

IDENTITAS

Jenis Kelamin :
Jurusan :
Angkatan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan tanda check list (√) pada setiap pertanyaan dibawah ini
2. Untuk kolom kinerja merupakan pendapat anda tentang kinerja di FAKULTAS EKONOMI
3. Untuk kolom harapan merupakan harapan anda mengenai seberapa penting pe'ayanan FAKULTAS EKONOMI perlu ditingkatkan.

Keterangan:

Kolom kinerja

SP = Sangat Puas/Sangat Baik

P = Puas/Baik

KP = Kurang Puas/Kurang Baik

TP = Tidak Puas/Tidak Baik

Kolom harapan

SPt = Sangat Penting

Pt = Penting

KPt = Kurang Penting

TPt = Tidak Penting

Contoh :

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja program studi (studi kasus jurusan statistika UII)

No	PERNYATAAN	KINERJA				HARAPAN			
		SP	P	KP	TP	SPt	Pt	KPt	TPt
1.	Kesesuaian dosen dalam mengajar dengan silabus		√			√			

J. UNDERSTANDING THE CUSTOMER

No	PERNYATAAN	KINERJA				HARAPAN			
		SP	P	KP	TP	Spt	Pt	KPt	TPt
1.	Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa								
2.	Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan								

K. ISIKAN JAWABAN ANDA SESUAI DENGAN HATI ANDA

Sebutkan ketidakpuasan Anda yang lainnya terhadap pelayanan pihak Fakultas !

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.



terimakasih atas
perhatian dan partisipasinya

Lampiran 2. Perhitungan Skor Total Kepuasan Responden

Jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan
akuntansi	72	akuntansi	67	akuntansi	69
akuntansi	76	akuntansi	71	akuntansi	70
akuntansi	75	akuntansi	66	akuntansi	76
akuntansi	73	akuntansi	64	akuntansi	53
akuntansi	69	akuntansi	68	akuntansi	62
akuntansi	77	akuntansi	55	akuntansi	48
akuntansi	72	akuntansi	50	akuntansi	57
akuntansi	57	akuntansi	64	akuntansi	73
akuntansi	53	akuntansi	59	akuntansi	63
akuntansi	71	akuntansi	62	akuntansi	73
akuntansi	61	akuntansi	62	akuntansi	57
akuntansi	65	akuntansi	82	akuntansi	73
akuntansi	66	akuntansi	63	akuntansi	65
akuntansi	68	akuntansi	53	akuntansi	39
akuntansi	45	akuntansi	48	akuntansi	56
akuntansi	69	akuntansi	58	akuntansi	54
akuntansi	55	akuntansi	64	akuntansi	64
akuntansi	64	akuntansi	75	akuntansi	30
akuntansi	60	akuntansi	75	akuntansi	58
akuntansi	51	akuntansi	49	akuntansi	58
akuntansi	61	akuntansi	52	akuntansi	72
akuntansi	58	akuntansi	67	akuntansi	76
akuntansi	67	akuntansi	51	akuntansi	75
akuntansi	62	akuntansi	69	akuntansi	73
akuntansi	62	akuntansi	53	akuntansi	69
akuntansi	54	akuntansi	63	akuntansi	77
akuntansi	68	akuntansi	64	akuntansi	72
akuntansi	63	akuntansi	64	akuntansi	57
akuntansi	66	akuntansi	29	akuntansi	53
akuntansi	59	akuntansi	37	akuntansi	71
akuntansi	57	akuntansi	41	akuntansi	61
akuntansi	58	akuntansi	58	akuntansi	65
akuntansi	69	akuntansi	67	akuntansi	66
akuntansi	62	akuntansi	69	akuntansi	68
akuntansi	59	akuntansi	67	akuntansi	45
akuntansi	63	akuntansi	41	akuntansi	69
akuntansi	50	akuntansi	74	akuntansi	55
akuntansi	74	akuntansi	67	akuntansi	64
akuntansi	67	akuntansi	74	akuntansi	60
akuntansi	65	akuntansi	59	akuntansi	51

jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan
akuntansi	61	pembangunan	63	manajemen	65
akuntansi	58	pembangunan	58	manajemen	62
akuntansi	67	pembangunan	42	manajemen	51
akuntansi	62	pembangunan	63	manajemen	60
akuntansi	62	pembangunan	71	manajemen	66
akuntansi	54	pembangunan	59	manajemen	68
akuntansi	68	pembangunan	64	manajemen	83
akuntansi	63	pembangunan	30	manajemen	60
akuntansi	66	pembangunan	60	manajemen	53
akuntansi	59	pembangunan	63	manajemen	55
akuntansi	57	pembangunan	65	manajemen	24
akuntansi	58	pembangunan	60	manajemen	53
akuntansi	69	pembangunan	56	manajemen	60
akuntansi	62	pembangunan	66	manajemen	56
akuntansi	59	pembangunan	74	manajemen	71
akuntansi	63	pembangunan	59	manajemen	73
akuntansi	50	pembangunan	65	manajemen	57
akuntansi	74	pembangunan	65	manajemen	79
akuntansi	67	pembangunan	51	manajemen	66
pembangunan	65	pembangunan	42	manajemen	65
pembangunan	51	pembangunan	57	manajemen	52
pembangunan	42	pembangunan	55	manajemen	59
pembangunan	57	pembangunan	40	manajemen	77
pembangunan	55	pembangunan	36	manajemen	61
pembangunan	40	pembangunan	31	manajemen	52
pembangunan	36	pembangunan	71	manajemen	59
pembangunan	31	pembangunan	42	manajemen	73
pembangunan	71	pembangunan	51	manajemen	61
pembangunan	42	pembangunan	69	manajemen	62
pembangunan	51	pembangunan	38	manajemen	65
pembangunan	69	pembangunan	57	manajemen	71
pembangunan	38	manajemen	68	manajemen	62
pembangunan	57	manajemen	58	manajemen	47
pembangunan	64	manajemen	59	manajemen	49
pembangunan	68	manajemen	67	manajemen	76
pembangunan	63	manajemen	67	manajemen	51
pembangunan	65	manajemen	61	manajemen	64
pembangunan	53	manajemen	60	manajemen	69
pembangunan	49	manajemen	66	manajemen	42
pembangunan	64	manajemen	71	manajemen	48

jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan	jurusan	Skor total kepuasan
manajemen	55	manajemen	70	manajemen	60
manajemen	58	manajemen	67	manajemen	53
manajemen	57	manajemen	67	manajemen	55
manajemen	61	manajemen	59	manajemen	24
manajemen	59	manajemen	58	manajemen	53
manajemen	62	manajemen	68	manajemen	60
manajemen	56	manajemen	36	manajemen	56
manajemen	54	manajemen	40	manajemen	71
manajemen	62	manajemen	55	manajemen	73
manajemen	58	manajemen	59	manajemen	57
manajemen	56	manajemen	57	manajemen	79
manajemen	69	manajemen	42	manajemen	66
manajemen	66	manajemen	51	manajemen	65
manajemen	62	manajemen	65	manajemen	52
manajemen	57	manajemen	64	manajemen	59
manajemen	60	manajemen	71	manajemen	77
manajemen	53	manajemen	57	manajemen	61
manajemen	59	manajemen	73	manajemen	52
manajemen	56	manajemen	75	manajemen	59
manajemen	54	manajemen	76	manajemen	78
manajemen	55	manajemen	72	manajemen	61
manajemen	66	manajemen	65	manajemen	62
manajemen	64	manajemen	67	manajemen	65
manajemen	65	manajemen	58	manajemen	71
manajemen	61	manajemen	68	manajemen	62
manajemen	62	manajemen	58	manajemen	47
manajemen	63	manajemen	59	manajemen	49
manajemen	55	manajemen	67	manajemen	76
manajemen	49	manajemen	67		
manajemen	66	manajemen	61		
manajemen	67	manajemen	60		
manajemen	68	manajemen	66		
manajemen	67	manajemen	71		
manajemen	67	manajemen	65		
manajemen	62	manajemen	62		
manajemen	62	manajemen	51		
manajemen	72	manajemen	60		
manajemen	70	manajemen	66		
manajemen	72	manajemen	68		
manajemen	70	manajemen	83		

Lampiran 3

Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. tangibles

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.476	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_1	2.68	.570	.315	a
AITEM_2	2.77	.448	.315	a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.45	1.337	1.156	2

b. reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_3	5.17	1.772	.535	.684
AITEM_4	4.98	1.602	.534	.686
AITEM_5	5.10	1.491	.622	.577

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.63	3.226	1.796	3

c. responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_6	2.61	.556	.573	^a
AITEM_7	2.35	.551	.573	^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
4.96	1.742	1.320	2

d. competence

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_8	5.03	1.512	.595	.664
AITEM_9	5.26	1.465	.574	.682
AITEM_10	5.17	1.273	.591	.670

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.73	2.839	1.685	3

e. credibility

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_11	5.50	1.473	.616	.691
AITEM_12	5.57	1.445	.609	.697
AITEM_13	5.57	1.375	.606	.702

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.32	2.893	1.701	3

f. courtesy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.307	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_14	3.11	.513	.182	^a
AITEM_15	2.62	.645	.182	^a

^a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.73	1.368	1.170	2

g. security

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_16	2.87	.630	.664	^a
AITEM_17	3.17	.591	.664	^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.04	2.030	1.425	2

h. access

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_18	2.32	.566	.632	^a
AITEM_19	2.58	.584	.632	^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
4.91	1.876	1.370	2

i. communication

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_20	2.61	.538	.628	^a
AITEM_21	2.45	.496	.628	^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

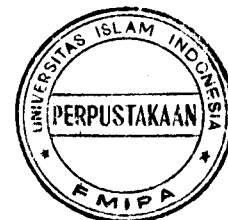
Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.06	1.685	1.298	2

j. understanding the customer

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	2



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AITEM_22	2.58	.532	.754	.a
AITEM_23	2.48	.550	.754	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.06	1.899	1.378	2

Menentukan nilai R_{tabel} ($\alpha = 0.05$)

$$db = n-2 ; n : \text{jumlah kasus (responden)}$$

= 348 - 2 = 346 (karena dalam table r tidak ada db = 346, maka dilakukan interpolasi).

$$R_{tabel} (\text{untuk } db = 300) = 0.113, R_{tabel} (\text{untuk } db = 400) = 0.098$$

$$R_{tabel} (\text{untuk } db = 346) = 0.113 - \left(\frac{346 - 300}{400 - 300} \times (0.113 - 0.098) \right) = 0.1061$$

Lampiran 4

Hasil Perhitungan Kuisisioner

No.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia	Kinerja						Harapan				Tingkat Kesesuaian		
		SP	P	KP	TP	Bobot	SPt	Pt	KPt	TPt	Bobot			
	A. Tangibles													
1.	Keindahan, kenyamanan dan kebersihan ruang kuliah	34	213	88	13	964	264	81	3	0	1305			73.870%
2.	Tersedianya berbagai fasilitas-fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan	41	174	113	20	932	292	56	0	0	1336			69.760%
	B. Reliability													
3.	Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan	10	168	141	29	855	260	86	2	0	1302			65.668%
4.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak	35	181	105	27	920	229	107	11	1	1260			73.016%
5.	Keindahan prosedur dalam pelayanan	28	156	135	29	879	271	69	7	1	1306			67.305%
	C. Responsiveness													
6.	Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa	18	124	168	38	818	234	107	7	0	1271			64.359%
7.	Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan	25	192	102	29	909	248	92	7	1	1283			70.850%
	D. Competence													
8.	Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku	19	221	94	14	941	213	109	20	6	1225			76.816%
9.	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	14	150	158	20	860	224	116	5	3	1257			68.417%
10.	Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan	27	167	126	28	889	254	91	3	0	1295			68.649%
	E. Credibility													
11	Kejujuran karyawan	36	227	71	14	981	260	66	18	4	1278			76.761%

Data responden untuk item kinerja

RESPONDEN	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23
1	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3
3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3

	35	204	97	12	958	235	86	22	5	1247	76.824%
12. Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan	35	204	97	12	958	235	86	22	5	1247	76.824%
13. Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya	31	222	71	24	956	251	71	18	8	1261	75.813%
F. Courtesy											
14. Keramahan dan kesopanan segenap karyawan	39	170	107	32	912	244	96	8	0	1280	71.25%
15. Keramahandian kesopanan petugas parkir	100	196	42	10	1082	198	122	24	4	1210	89.421%
G. Security											
16. Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa	123	175	36	14	1103	275	70	3	0	1316	83.815%
17. Kenyamanan dalam pelayanan parkir	67	193	65	23	1000	235	95	16	2	1259	79.428%
H. Access											
18. Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk Akademik dan TA)	25	187	102	34	899	281	64	1	2	1320	68.106%
19. Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat	15	128	160	45	809	256	86	5	1	1293	62.568%
I. Communication											
20. Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi	16	153	152	27	854	276	71	1	0	1319	64.746%
21. Kesiediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi	25	189	107	27	908	247	100	1	0	1290	70.388%
J. Understanding the customer											
22. Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa	22	152	144	30	862	261	82	5	0	1300	66.308%
23. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan	20	192	106	30	898	262	83	3	0	1303	68.918%



Lampiran 6

Tabel Perhitungan Bobot Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta

a. Bobot penilaian terhadap tingkat kinerja kepuasan mahasiswa

• Tangibles

1. Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
34 x 4	213 x 3	88 x 2	13 x 1	964

2. Tersedianya berbagai fasilitas-fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
41 x 4	174 x 3	113 x 2	20 x 1	932

• Reliability

3. Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
10 x 4	168 x 3	141 x 2	29 x 1	855

4. Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
35 x 4	181 x 3	105 x 2	27 x 1	920

5. Kemudahan procedure dalam pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
28 x 4	156 x 3	135 x 2	29 x 1	879

• Responsiveness

6. Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
18 x 4	124 x 3	168 x 2	38 x 1	818

7. Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
25 x 4	192 x 3	102 x 2	29 x 1	909

• Competence

8. Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
19 x 4	221 x 3	94 x 2	14 x 1	941

9. Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
14 x 4	156 x 3	158 x 2	20 x 1	860

10. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
27 x 4	167 x 3	126 x 2	28 x 1	889

• Credibility

11. Kejujuran karyawan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
36 x 4	227 x 3	71 x 2	14 x 1	981

12. Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
35 x 4	204 x 3	97 x 2	12 x 1	958

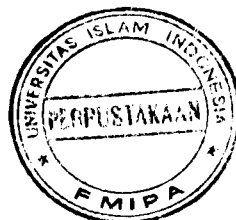
13. Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
31 x 4	222 x 3	71 x 2	24 x 1	956

• Cortesy

14. Keramahan dan kesopanan segenap karyawan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
39 x 4	170 x 3	107 x 2	32 x 1	912



15. Keramahan dan kesopanan petugas parkir

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
100 x 4	196 x 3	42 x 2	10 x 1	1082

• Security

16. Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
123 x 4	175 x 3	36 x 2	14 x 1	1103

17. Kenyamanan dalam pelayanan parkir

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
67 x 4	193 x 3	65 x 2	23 x 1	1000

• Access

18. Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk Akademik dan TA)

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
25 x 4	187 x 3	102 x 2	34 x 1	899

19. Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
15 x 4	128 x 3	160 x 2	45 x 1	809

• Communication

20. Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
16 x 4	153 x 3	152 x 2	27 x 1	854

21. Kesiediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
25 x 4	189 x 3	107 x 2	27 x 1	908

• Understanding the customer

22. Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
22 x 4	152 x 3	144 x 2	30 x 1	862

23. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan

Sangat puas (4)	Puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)	Bobot
20 x 4	192 x 3	106 x 2	30 x 1	898

b. Bobot penilaian terhadap tingkat kepentingan kepuasan mahasiswa

• **Tangibles**

1. Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruang kuliah

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
264 x 4	81 x 3	3 x 2	0 x 1	1305

2. Tersedianya berbagai fasilitas-fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
292 x 4	56 x 3	0 x 2	0 x 1	1336

• **Reliability**

3. Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
260 x 4	86 x 3	2 x 2	0 x 1	1302

4. Karyawan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
229 x 4	107 x 3	11 x 2	1 x 1	1260

5. Kemudahan prosedur dalam pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
271 x 4	69 x 3	7 x 2	1 x 1	1306

• **Responsiveness**

6. Karyawan cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan mahasiswa

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
234 x 4	107 x 3	7 x 2	0 x 1	1271

7. Karyawan menguasai tugasnya untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
248 x 4	92 x 3	7 x 2	1 x 1	1283

• **Competence**

8. Tingkat pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap peraturan yang berlaku

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
213 x 4	109 x 3	20 x 2	6 x 1	1225

9. Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
224 x 4	116 x 3	5 x 2	3 x 1	1257

10. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
254 x 4	91 x 3	3 x 2	0 x 1	1295

• **Credibility**

11. Kejujuran karyawan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
260 x 4	66 x 3	18 x 2	4 x 1	1278

12. Ketepatan dan ketegasan karyawan dalam menerapkan peraturan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
235 x 4	86 x 3	22 x 2	5 x 1	1247

13. Hasil kerja karyawan yang dapat dipercaya

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
251 x 4	71 x 3	18 x 2	8 x 1	1261

• **Cortesy**

14. Keramahan dan kesopanan segenap karyawan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
244 x 4	96 x 3	8 x 2	0 x 1	1280

15. Keramahan dan kesopanan petugas parkir

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
198 x 4	122 x 3	24 x 2	4 x 1	1210

• Security

16. Layanan parkir yang diberikan memberikan jaminan keamanan bagi mahasiswa

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
275 x 4	70 x 3	3 x 2	0 x 1	1316

17. Kenyamanan dalam pelayanan parkir

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
235 x 4	95 x 3	16 x 2	2 x 1	1259

• Access

18. Kemudahan dalam pembimbingan (termasuk Akademik dan TA)

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
281 x 4	64 x 3	1 x 2	2 x 1	1320

19. Kemudahan pertemuan dengan pihak dekanat

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
256 x 4	86 x 3	5 x 2	1 x 1	1293

• Communication

20. Kemauan karyawan atau dekanat untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
276 x 4	71 x 3	1 x 2	0 x 1	1319

21. Kesiediaan dan kesungguhan karyawan dalam memberikan informasi

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
247 x 4	100 x 3	1 x 2	0 x 1	1290

• Understanding the customer

22. Jasa layanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
261 x 4	82 x 3	5 x 2	0 x 1	1300

23. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan kemudahan pelayanan

Sangat penting (4)	Penting (3)	Kurang penting (2)	Tidak penting (1)	Bobot
262 x 4	83 x 3	3 x 2	0 x 1	1303



Lampiran 7

Output untuk Uji Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis

Mann-Whitney

Ranks

	JK	N	Mean Rank	Sum of Ranks
nilai	laki-laki	200	167.56	33511.00
	perempuan	148	183.89	27215.00
	Total	348		

Test Statistics^a

	nilai
Mann-Whitney U	13411.000
Wilcoxon W	33511.000
Z	-1.498
Asymp. Sig. (2-tailed)	.134

a. Grouping Variable: JK.

Kruskal-Wallis

Ranks

	jurusan	N	Mean Rank
nilai	akuntansi	139	189.26
	pembangunan	52	126.26
	manajemen	157	177.41
	Total	348	

Test Statistics^{a,b}

	nilai
Chi-Square	15.100
df	2
Asymp. Sig.	.001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: jurusan

Output Uji Perbandingan Mann-Whitney Mann-Whitney Test

Ranks

x1	N	Mean Rank	Sum of Ranks
nilai akuntansi	139	105.12	14612.00
pembangunan	52	71.62	3724.00
Total	191		

Test Statistics^a

	nilai
Mann-Whitney U	2346.000
Wilcoxon W	3724.000
Z	-3.731
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: x1

Mann-Whitney Test

Ranks

x2	N	Mean Rank	Sum of Ranks
nilai2 akuntansi	139	154.13	21424.50
manajemen	157	143.51	22531.50
Total	296		

Test Statistics^a

	nilai2
Mann-Whitney U	10128.500
Wilcoxon W	22531.500
Z	-1.066
Asymp. Sig. (2-tailed)	.286

a. Grouping Variable: x2

Mann-Whitney Test

Ranks

x3	N	Mean Rank	Sum of Ranks
nilai3 pembangunan	52	81.14	4219.50
manajemen	157	112.90	17725.50
Total	209		

Test Statistics^a

	nilai3
Mann-Whitney U	2841.500
Wilcoxon W	4219.500
Z	-3.285
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

a. Grouping Variable: x3

Perhitungan Jumlah Sampel

$$\begin{aligned} n &= \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times N \times 0.25}{d^2 \times (N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \times 0.25} \\ &= \frac{(1.96)^2 \times 3682 \times 0.25}{(0.05)^2 \times 3681 + (1.96)^2 \times 0.25} \\ &= 348 \end{aligned}$$

dimana .

N = banyaknya populasi

n = jumlah sampel secara keseluruhan

$Z_{\alpha/2}$ = faktor keyakinan

d = ketelitian sampel yang dikehendaki

Perhitungan Jumlah Sampel untuk tiap-tiap Jurusan

$$\begin{aligned} n_1 &= \frac{S_1}{N} \times n & n_2 &= \frac{S_2}{N} \times n & n_3 &= \frac{S_3}{N} \times n \\ &= \frac{1470}{3682} \times 348 & &= \frac{555}{3682} \times 348 & &= \frac{1657}{3682} \times 348 \\ &= 139 & &= 52 & &= 157 \end{aligned}$$

Dimana :

n_1 : Jumlah sampel yang harus diambil untuk Jurusan Akuntansi

n_2 : Jumlah sampel yang harus diambil untuk Jurusan Pembangunan

n_3 : Jumlah sampel yang harus diambil untuk Jurusan Manajemen