



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN MAHASISWA DAN PERSEPSI ATAS KINERJA
DI IKIP PGRI JEMBER**

*The Influence of Service Quality, Student's Satisfaction and Perception
on IKIP PGRI Jember Performance*

TESIS

MAGISTER MANAJEMEN

Oleh:

NINING PUJJIASTUTIK

NIM: 060820101021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER, APRIL 2009**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN MAHASISWA DAN PERSEPSI ATAS KINERJA
DI IKIP PGRI JEMBER**

*The Influence of Service Quality, Student's Satisfaction and Perception
on IKIP PGRI Jember Performance*

**TESIS DISERAHKAN KEPADA PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR**

MAGISTER MANAJEMEN

Oleh:

NINING PUJJIASTUTIK

NIM: 060820101021

Dosen Pembimbing

Tatang Ary Gumanti, M.Buss. Acc., Ph.D. Pembimbing Utama

Drs. Poerwanto, M.A. Pembimbing Anggota

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS JEMBER

JEMBER, APRIL 2009

PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini disetujui

Tanggal 13 April 2009

Oleh:

Pembimbing Utama

Tatang Ary Gumanti, M. Buss.Acc., Ph.D.

NIP. 131 960 488

Pembimbing Anggota

Drs. Poerwanto, M.A.

NIP. 131 403 359

Mengetahui

Universitas Jember Pascasarjana

Program Magister Manajemen

Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.

NIP. 131 624 475



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN MAHASISWA DAN PERSEPSI ATAS KINERJA
DI IKIP PGRI JEMBER**

*The Influence of Service Quality, Student's Satisfaction and Perception
on IKIP PGRI Jember Performance*

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh Nining Pujiastutik ini, dan bahwa dalam pendapat kami, cukup memuaskan dalam cakupan dan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Telah dipertahankan didepan tim pembimbing/Penguji pada tanggal:

13 April 2009

Susunan Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Imam Suroso, SE.M.Si.

NIP. 131 759 838

Anggota I,

Anggota II,

Tatang Ary Gumanti, M. Buss.Acc., Ph.D.

NIP. 131 960 488

Drs. Poerwanto, M.A.

NIP. 131 403 359

Mengetahui/ Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.

NIP. 131 624 475

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Achmad Khusyairi, MA.

NIP. 130 261 689

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil aalamiin, puji syukur ke khadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam penulisan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan tenaga dan fikiran, serta dorongan dan semangat yang tak ternilai, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepada:

1. Bapak. Tatang Ary Gumanti, M. Buss, Acc, Ph.D dan Bapak. Drs. Poerwanto, MA. selaku Dosen pembimbing.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, SE. M.Si. Selaku Ketua Penguji
3. Bpk. Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM selaku KPS Magister Manajemen.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membina selama studi.
5. Seluruh Pimpinan dan Staf administrasi Pascasarjana yang telah banyak memberikan pelayanan selama menempuh studi.
6. Rektor IKIP PGRI Jember yang memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Sahabat-sahabatku mahasiswa seangkatan 2006, yang juga telah membantu selama studi.

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menambah pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran. Amin

Jember, April 2009

Penulis,

Nining Pujiastutik

ABSTRAK

Suatu organisasi yang kompetitif lembaga Pendidikan Tinggi (IKIP PGRI) memerlukan suatu dukungan kinerja yang menunjukkan adanya manajemen berkualitas termasuk dalam pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan satu keterkaitan dengan manajemen organisasi, dari kedua hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja, dengan adanya peningkatan kinerja yang terfokus maka akan ditunjukkan oleh mahasiswa melalui rasa adanya kepuasan tersendiri, karena harapan dan keinginannya merasa terpenuhi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain adalah kualitas pelayanan yang mencakup variabel *tangible* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), dan kepuasan mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis: (a) Pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa, (b) Pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kinerja, (c) Pengaruh kepuasan terhadap kinerja. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Populasi dan sampel penelitian ini adalah mahasiswa IKIP PGRI Jember, data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 300 responden. Dari 300 responden yang kembali sebanyak 200, lalu dipilih secara acak sebanyak 125 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Hipotesis 1 menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, dan variabel *empathy* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, (b) hipotesis 2 menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, dan pada *empathy* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, (c) hipotesis 3 menunjukkan variabel *kepuasan* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, Kepuasan, dan Kinerja.

ABSTRACT

As an organization facing competition IKIP PGRI Jember requires a particular level of performance which indicates a quality management including its services. The quality of service is related to management of organization which will influence improvement of performance. The presence of a focused improvement of performance will allow students to achieve satisfaction because their wants and expectations are fulfilled. Based on several empirical studies, a number of factors that concern with the quality of performance and influence performance are identified namely, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and students' satisfaction. This research aims to identify and analyze the followings: (a) the relation of such five dimensions as tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy to existence; (b) the relation of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy to students satisfaction; (c) the relation of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy to performance; (d) the relation among service quality, students' satisfaction and performance. The research method used is the Path Analysis. The consisteng of population and sample are students. Data were obtained from questionnaires are 300 respondents, from which 200 questionnaires were returned, using random sampling technique, a final sample of random 125 respondents. The data analysis uses a validity test, reliability test, normality test, multi-colinearity test, heteroskedastisity test, autocorrelation test, t-test, and past analysis. The results of analysis show that: (a) Assurance influences students' satisfaction significantly and positively, and indicating that the empathy variable influences students' satisfaction significantly and positively; (b) assurance influences performance significantly and positively, and with in which the empathy variable influences performance significantly and positively; (c) satisfaction influences performance significantly and positively.

Keywords: *Service Quality; tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy; Satisfaction, and Performance*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPEL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKS	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Konsep Dan Pengertian Pelayanan/Jasa	8
2.1.2 Konsep Dan Pengertian Kualitas	11
2.1.3 Karakteristik Jasa	14
2.1.4 Harapan-Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi	19
2.1.6 Pengukuran Dimensi Kualitas Pelayana	21
2.1.7 Kepuasan Konsumen	26
2.1.8 Pengertian Kinerja	29
2.1.9 Persepsi Kinerja Terhadap Perguruan Tinggi	30
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	40
2.4 Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian Dan Waktu Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel Penelitian	43
3.3 Sumber Data	44
3.4 Teknik Pengumpulan data	44
3.5 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	45
3.5.1 Identifikasi Variabel	45
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.6 Skala Pengukuran	53
3.7 Pengujian Instrumen	53
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.7.2 Metode Analisis Data Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	55
3.7.3 Teknik Analisis	58
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	59
3.7.5 Uji t	60
3.7.6 Menghitung Jalur	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Gambaran Umum IKIP PGRI Jember	65
4.2 Gambaran Umum Responden	68
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Uji Reliabilitas	71
4.3.3 Analisis Deskriptif	72
4.3.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	84
4.3.5 Pengajuan Validitas Model	85
4.3.6 Perhitungan Jalur	86
4.4 Uji Asumsi Klasik	88
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	93
4.6 Pembahasan	100

4.6.1 Persepsi Mahasiswa Atas Tangible Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan (H1)	100
4.6.2 Persepsi Mahasiswa Atas Reliability Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan (H2)	100
4.6.3 Persepsi Mahasiswa Atas Responsiveness Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan (H3)	101
4.6.4 Persepsi Mahasiswa Atas Assurance Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan (H4)	101
4.6.5 Persepsi Mahasiswa Atas Empathy Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan (H5)	102
4.6.6 Persepsi Mahasiswa Atas Tangible Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H6)	103
4.6.7 Persepsi Mahasiswa Atas Reliability Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H7)	104
4.6.8 Persepsi Mahasiswa Atas Responsiveness Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H8)	105
4.6.9 Persepsi Mahasiswa Atas Assurance Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H9)	105
4.6.10 Persepsi Mahasiswa Atas Empathy Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H10)	106
4.6.11 Persepsi Mahasiswa Atas Kepuasan Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja (H11)	107
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	107
4.8 Keterbatasan Penelitian	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Perkembangan Mahasiswa IKIP PGRI Jember Tahun 2004 s/d 2007 ...	4
2.1 Perspektif Kualitas	14
4.1 Deskripsi Sampel Berdasarkan Prodi dan Fakultas	69
4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	70
4.3 Kriteria Uji Reliabilitas Dalam Instrumen Penelitian	71
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tangible	72
4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Reliability	74
4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Repsonsiveness	76
4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Assurance	78
4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empathy.....	79
4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	81
4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	83
4.12 Hasil uji Multikolinieritas Untuk Jalur Pertama	90
4.13 Hasil uji Multikolinieritas Untuk Jalur Kedua	90
4.14 Uji Autokorelasi melalui hasil Regresi	93
4.15 Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis	94
4.15 Uji Autokorelasi melalui hasil Regresi	94
4.16 Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Ketidakterwujudan Dan Keterwujudan	16
2.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Bagaimana organisasi menciptakan nilai-nilai	33
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	40
3.1 Analisis Jalur	56
4.1 Struktur Organisasi IKIP PGRI Jember	70
4.2 Model Analisis Jalur Berdasarkan Trimming jalur.....	86
4.3 Uji asumsi normalitas jalur pertama	88
4.4 Uji asumsi normalitas jalur kedua	89
4.5 Uji asumsi heterokedastistis pertama	91
4.6 Uji asumsi heterokedastistis kedua	92

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuesioner
2. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
3. Analisis distribusi frekuensi variabel penelitian
4. Hasil Analisis Regresi Berganda
5. Uji Asumsi Klasik
6. Data Responden