

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
TANDA PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-3
I.3 Tujuan Penelitian	I-3
I.4 Batasan Masalah.....	I-3
I.5 Posisi Penelitian	I-4
I.6 Sistematika Laporan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
II.1 Hakikat Jasa Pendidikan	II-1
II.2 Konsumen Pendidikan Tinggi.....	II-2
II.3 Hakikat Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	II-5
II.3.1 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-6
II.3.2 Hakikat Jasa Pelayanan	II-7

II.3.3	Konsep Kualitas pada Industri	
	Manufaktur dan Jasa	II-9
II.3.4	Definisi Jasa	II-9
II.3.5	Karakteristik Jasa	II-10
II.3.6	Jasa yang Diharapkan.....	II-11
II.4	Konsep <i>Student Satisfaction Inventory</i> (SSI).....	II-12
II.5	Dimensi-dimensi dalam SSI.....	II-13
II.6	Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (<i>Satisfaction and Importance Matrix</i>)	II-20
II.7	Pengujian Keusioner	II-22
	II.7.1 Korelasi Item.....	II-22
	II.7.2 Validitas	II-24
	II.7.3 Reliabilitas (Keandalan Alat Ukur).....	II-24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1	Tujuan Penelitian	III-2
III.2	Perumusan Masalah Penelitian	III-2
III.3	Studi Pustaka.....	III-2
III.4	Survei Awal.....	III-2
III.5	Penentuan Model Penelitian.....	III-2
	III.5.1 Pengembangan Instrumen Pengukuran	III-3
	III.5.2 Konsep <i>Student Satisfaction Inventory</i> (SSi)	III-3
	III.5.3 Dimensi-dimensi dalam SSI.....	III-3
III.6	Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	III-4
III.7	Penentuan Teknik Pengumpulan Data	III-6
	III.7.1 Perancangan Kuesioner	III-6
	III.7.2 Teknik Penentuan Obyek dan Sampel Penelitian.....	III-6
	III.7.3 Teknik Pengolahan Data	III-6
III.8	Pengumpulan dan Pengolaan Data.....	III-6

III.8.1	Pengumpulan Data	III-6
III.8.2	Pengolaan Data.....	III-6
III.8.3	Pengolahan Data <i>Importance and Satisfaction Matrix</i>	III-6
III.9	Analisis.....	III-7
III.10	Simpulan dan Saran.....	III-7

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

IV.1	Pengumpulan Data	IV-1
IV.1.1	Data Umum	IV-1
IV.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	IV-1
IV.1.1.2	Visi Perusahaan.....	IV-2
IV.1.1.3	Misi Perusahaan	IV-3
IV.1.1.4	Komitmen Perusahaan	IV-3
IV.1.1.5	Rencana Strategis	IV-3
IV.1.1.6	Lokasi Perusahaan	IV-6
IV.1.1.7	Tenaga Kerja	IV-6
IV.1.1.8	Struktur Organisasi	IV-6
IV.1.2	Gambaran Umum Data Hasil Kuesioner.....	IV-14
IV.2	Penyebaran Kuesioner.....	IV-15
IV.2.1	Variabel-Variabel Penelitian	IV-15
IV.2.2	Pengumpulan dan Pengolaan Data.....	IV-15
IV.2.2.1	Pengumpulan dan Pengolaan Data Konsumen	IV-15
IV.2.2.2	Identitas Responden	IV-16
IV.2.2.3	Korelasi Item-Total Item.....	IV-19
IV.2.2.4	Perhitungan Kualitas Jasa	IV-23
IV.2.2.4.1	Perhitungan Secara Umum (Seluruh Responden	IV-24

IV.2.2.4.2	Perhitungan Nilai Rata- Rata Seluruh Variabel untuk Setiap Dimensi ..	IV-27
IV.2.2.4.3	Perhitungan Nilai Rata- rata untuk Setiap Jurusan	IV-31
IV.2.2.4.4	<i>Importance and Satisfaction Matrix</i>	IV-45

BAB V ANALISIS

V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data Konsumen.....	V-1
V.2	Analisis Perhitungan Kualitas Jasa	V-2
V.2.1	Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>), Rata-rata Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>), dan <i>Performance Gap</i> untuk Setiap Variabel	V-3
V.2.2	Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Rata-rata Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) untuk Setiap Dimensi	V-8
V.2.3	Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Rata-rata Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) untuk Setiap Jurusan	V-11
V.2.4	<i>Importance and Satisfaction Matrix</i>	V-20

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

VI.1	Simpulan	VI-1
VI.2	Saran.....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Penentuan Tingkat Korelasi Item Menurut Guilford	II-19
Tabel 3.1	Variabel-Variabel Penelitian Menurut SSI	III-4
Tabel 4.1	Pengujian Reliabilitas n = 90	IV-16
Tabel 4.2	Korelasi Item-Total Data <i>Importance</i> Responden n = 90	IV-19
Tabel 4.3	Korelasi Item-Total Data <i>Satisfaction</i> Responden n = 90.....	IV-21
Tabel 4.4	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Rata-rata Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>), dan <i>Performance Gap</i> untuk Setiap Variabel SSI	IV-24
Tabel 4.5	Nilai Dimensi <i>Academic Advising</i> Responden	IV-27
Tabel 4.6	Nilai Dimensi <i>Campus Climate</i> Responden.....	IV-27
Tabel 4.7	Nilai Dimensi <i>Campus Life</i> Responden	IV-28
Tabel 4.8	Nilai Dimensi <i>Campus Support Service</i> Responden.....	IV-28
Tabel 4.9	Nilai Dimensi <i>Concern for the Individual</i> Responden.....	IV-29
Tabel 4.10	Nilai Dimensi <i>Instructional Effectivitas</i> Responden.....	IV-29
Tabel 4.11	Nilai Dimensi <i>Recruitment and Financial Aid</i> Responden...	IV-30
Tabel 4.12	Nilai Dimensi <i>Registration Effectiveness</i> Responden.....	IV-30
Tabel 4.13	Nilai Dimensi <i>Campus Safety and Security</i> Responden	IV-30
Tabel 4.14	Nilai Dimensi <i>Service Excellence</i> Responden	IV-30
Tabel 4.15	Nilai Dimensi <i>Student Centeredness</i> Responden.....	IV-31
Tabel 4.16	Nilai Peringkat Tiap Dimensi SSI	IV-31
Tabel 4.17 – Tabel 4.27:	Tabel Perhitungan Nilai Data Seluruh Variabel untuk Setiap Dimensi untuk Responden Mahasiswa Jurusan Teknik Arsitektur	IV-32
Tabel 4.28	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi SSI pada Teknik Arsitektur ...	IV-35
Tabel 4.29 – Tabel 4.39:	Tabel Perhitungan Nilai Data Seluruh Variabel untuk Setiap Dimensi untuk Responden	

	Mahasiswa Jurusan Teknik Industri	IV-35
Tabel 4.40	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi SSI pada Teknik Industri	IV-40
Tabel 4.41 – Tabel 4.51:	Tabel Perhitungan Nilai Data Seluruh Variabel untuk Setiap Dimensi untuk Responden Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika	IV-39
Tabel 4.52	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi SSI pada Teknik Informatika.....	IV-42
Tabel 4.53 – Tabel 4.63:	Tabel Perhitungan Nilai Data Seluruh Variabel untuk Setiap Dimensi untuk Responden Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi	IV-42
Tabel 4.64	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi SSI pada Sistem Informasi	IV-45
Tabel 4.22	<i>Importance and Satisfaction Matrix</i>	IV-45
Tabel 5.1	Urutan Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> untuk Semua Responden Mahasiswa STT Musi	V-3
Tabel 5.2	10 Variabel Dengan Tingkat Kepentingan Tertinggi.....	V-5
Tabel 5.3	10 Variabel Dengan Tingkat Kepentingan Terendah.....	V-5
Tabel 5.4	10 Variabel Dengan Tingkat Kepuasan Tertinggi	V-6
Tabel 5.5	10 Variabel Dengan Tingkat Kepentingan Terendah.....	V-6
Tabel 5.6	10 Variabel Dengan <i>Performance Gap</i> Tertinggi.....	V-7
Tabel 5.7	10 Variabel Dengan <i>Performance Gap</i> Terendah.....	V-8
Tabel 5.8	Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Keseluruhan Mahasiswa	V-8
Tabel 5.9	Urutan Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Keseluruhan Mahasiswa	V-9
Tabel 5.10	Urutan Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Jurusan Teknik Arsitektur	V-12
Tabel 5.11	Urutan Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat	

	Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Jurusan Teknik Industri.....	V-14
Tabel 5.12	Urutan Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Jurusan Teknik Informatika	V-16
Tabel 5.13	Urutan Nilai Rata-rata Dari Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Performance Gap</i> Setiap Dimensi untuk Jurusan Sistem Informasi	V-18
Tabel 5.14	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STT Musi	V-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur yang Dijalani Mahasiswa Dalam Lembaga Pendidikan Tinggi	II-4
Gambar 2.2	Diagram Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan	II-7
Gambar 2.3	Struktur Kualitas Pelayanan SSI.....	II-20
Gambar 2.4	Diagram <i>Importance and Satisfction Matrix</i>	II-21
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	III-1
Gambar 4.1	Lokasi STT Musi Palembang	IV-6
Gambar 4.2	Struktur Organisasi STT Musi Palembang	IV-14
Gambar 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-17
Gambar 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	IV-17
Gambar 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Daerah Asal	IV-17
Gambar 4.6	Identitas Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	IV-18
Gambar 4.7	Identitas Responden Berdasarkan Jurusan	IV-18
Gambar 4.8	<i>Importance and Satisfaction Matrix</i>	IV-48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepentingan Konsumen	L-12
Lampiran B	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	L-21
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Konsumen	L-30
Lampiran D	Hasil Uji Validitas dan Relibilitas Kepuasan Konsumen ..	L-34
Lampiran E	Tabel Nilai-nilai r Product Moment.....	L-38
Lampiran F	Tabel Ordinal dan Z Pada Kurva Normal	L-39
Lampiran G	Analisis Kekuatan dan Kelemahan Internal STT Musi Palembang.....	L-40