

ABSTRAK

Malinda Diah Agustin. Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura. Dibawah Bimbingan Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T dan Ida Lumintu, S.T., M.T., Ph.D.

**Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Pelayanan Biro Administrasi dan Kemahasiswaan
Universitas Trunojoyo Madura**

Sebagai penyedia layanan publik, Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura (BAAK UTM) dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan prima yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM. Faktor-faktor tersebut dibentuk dari variabel-variabel pelayanan prima yang terdiri dari sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, serta kenyamanan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 163 mahasiswa UTM. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan analisis faktor diperoleh 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM yakni faktor sistem dan prosedur (X_1), penampilan non-fisik staf (X_2), sarana dan prasarana (X_3), serta penampilan fisik staf (X_4) BAAK UTM. Kemudian dilakukan analisis jalur terhadap keempat faktor tersebut dan diperoleh hasil bahwa faktor X_1 , X_2 , dan X_4 merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan untuk segera diperbaiki dan faktor X_1 merupakan faktor yang perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki karena faktor X_1 memiliki pengaruh total paling besar yakni sekitar 54,5% terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan BAAK UTM.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, pelayanan prima, analisis faktor, analisis jalur.

ABSTRACT

Malinda Diah Agustin. Analysis of Factors Affecting Student Satisfaction of Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura. Under the Guidance of Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T and Ida Lumintu, S.T., M.T., Ph.D.

Analysis of Factors Affecting Student Satisfaction of Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura

As a public service provider, Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura (BAAK UTM) claimed to give a service excellence to students as a customer. This research aims to know the factors of service excellence that influence the student satisfaction to BAAK UTM services. That factors are formed by variables of service excellence such as attitude, ability, appearance, attention, action, accountability, and freshness. This research is using a sample of 163 students at UTM. A survey was conducted to collect data. The result showed that the method of factor analysis obtained 4 factors that influence the student satisfaction to BAAK UTM services: system and procedure (X_1), non-physical appearance of staff (X_2), facilities and basic facilities (X_3), and physical appearance of staff (X_4) BAAK UTM. Then method of path analysis obtained factor X_1 , X_2 , and X_3 that are required to repair. Factor X_1 is critical to repair because factor X_1 has the highest total effect to build the student satisfaction, it's about 54,5%.

Keywords: student satisfaction, service excellence, factor analysis, path analysis.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura**. Laporan ini disusun untuk menempuh persyaratan menyelesaikan studi strata satu (S1) dan menempuh gelar sarjana teknik.

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian laporan ini, antara lain:

1. Orang tua penulis (Bapak Imam Murtoyo dan Ibu Tutik Nuryani), adik-adik penulis (Rendi Hidayat dan Abel Imelita Sari) serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa restu.
2. Bapak Supriyanto, SE selaku kepala BAAKPSI yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di BAAK UTM.
3. Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T., dan Ibu Ida Lumintu, S.T., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Sabarudin Akhmad, S.T., M.T., Bapak Ari Basuki, S.T., M.T., Bapak Anis Arendra, M.Eng., serta Ibu Issa Dyah Utami, S.T., M.T selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.
5. Bapak Mu'alim, S.T., M.T selaku pembimbing rohani dan motivator penulis yang telah memberikan banyak wejangan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Trunojoyo Madura.
6. Bapak dan Ibu staf BAAKPSI yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan banyak informasi kepada penulis serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi bagian dari keluarga BAAKPSI, khususnya Bu Ita, Bu Endang, Bu Ruli, Bu Wati, Pak Sunaryo, Pak Agung, dll.

7. Terima kasih kepada rekan DPM-FT, UKMF-ITC, International Office, serta segenap keluarga besar laboratorium manajemen industri (MI) dan sistem manufaktur (SISMAN) yang sudah banyak mengajarkan arti kebersamaan.
8. Terima kasih kepada teman-teman TI'12 yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada penulis.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga dapat menjadi bahan referensi untuk penyusunan laporan seperti ini berikutnya.

Bangkalan, 28 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Definition of Service</i>	7
2.2 <i>Definition of Service Quality</i>	9
2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.4 <i>Factor Analysis</i>	12
2.5 <i>Path Analysis</i>	13
2.6 <i>Descriptive Statistics</i>	16
2.7 <i>State of The Art</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian	18
3.2.1 Variabel Dependen	18
3.2.2 Variabel Independen	18
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	20

3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4.1 Wawancara	21
3.4.2 Observasi	21
3.4.3 Dokumentasi	22
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.6 Model Dasar dan Rancangan Kuesioner	24
3.7 Metode Penyelesaian.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.7.3 <i>Factor Analysis</i>	28
3.7.4 <i>Path Analysis</i>	30
3.8 <i>Flowchart</i> Penelitian	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Singkat, Tugas, dan Fungsi Objek Penelitian	32
4.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian	34
4.1.3 Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	34
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
4.2.1 Uji Validitas	35
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.3 Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>)	36
4.3.1 Menentukan Indikator	36
4.3.2 Menguji Indikator	37
4.3.2.1 <i>KMO and Barlett's Test of Sphericity</i>	37
4.3.2.2 <i>Anti-image</i> atau <i>MSA</i>	37
4.3.3 Melakukan Proses <i>Factoring</i>	38
4.3.3.1 <i>Communalities</i>	38
4.3.3.2 <i>Total Variance Explained</i>	39
4.3.3.3 <i>Scree Plot</i>	40
4.3.4 Melakukan Proses <i>Factor Rotation</i>	40
4.3.5 Interpretasi Faktor Baru	42
4.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	43

4.4.1 Membuat Model Konseptual	43
4.4.2 Menghitung Koefisien Jalur	46
4.4.2.1 Menghitung Koefisien Korelasi	46
4.4.2.2 Menentukan Koefisien Jalur atau Beta	47
4.4.2.3 Menghitung Koefisien Jalur Diluar Model	48
4.4.3 Menghitung Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	49
4.4.3.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 terhadap Y	50
4.4.3.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_2 terhadap Y	50
4.4.3.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_4 terhadap Y	51
4.4.3.4 Rangkuman Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Contoh ketidakpuasan mahasiswa terhadap BAAK	3
Tabel 2.1 Perbandingan metode evaluasi <i>service quality</i>	10
Tabel 2.2 <i>Component matrix</i> contoh	13
Tabel 2.3 Perbandingan metode analisis	14
Tabel 2.4 <i>State of the art</i>	17
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	19
Tabel 3.2 Jadwal penelitian	20
Tabel 3.3 Hasil perhitungan proporsi	24
Tabel 4.1 Uji validitas	35
Tabel 4.2 Uji reliabilitas	36
Tabel 4.3 KMO and bartlett's test of sphericity	37
Tabel 4.4 <i>Anti-image</i> atau MSA	37
Tabel 4.5 <i>Communalities</i>	38
Tabel 4.6 <i>Total variance explained</i>	39
Tabel 4.7 <i>Component matrix</i>	41
Tabel 4.8 <i>Rotated component matrix</i>	41
Tabel 4.9 Rangkuman hasil analisis faktor	42
Tabel 4.10 Uji t tahap 1	45
Tabel 4.11 Uji t tahap 2	45
Tabel 4.12 Rekapitulasi koefisien korelasi	47
Tabel 4.13 Rekapitulasi koefisien beta	47
Tabel 4.14 Rekapitulasi koefisien determinasi	48
Tabel 4.15 Rangkuman koefisien beta dan korelasi	50
Tabel 4.16 Pengaruh langsung dan tidak langsung X_1 terhadap Y	50
Tabel 4.17 Pengaruh langsung dan tidak langsung X_2 terhadap Y	51
Tabel 4.18 Pengaruh langsung dan tidak langsung X_4 terhadap Y	51
Tabel 4.19 Rangkuman pengaruh langsung dan tidak langsung	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah perguruan tinggi di Indonesia	1
Gambar 2.1 Pengertian <i>service</i>	8
Gambar 2.2 Konsep kepuasan pelanggan	9
Gambar 2.3 Contoh hubungan struktural analisis jalur.....	15
Gambar 3.1 <i>Chart</i> jumlah mahasiswa aktif UTM.....	22
Gambar 3.2 Model dasar	25
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> penelitian	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi BAAK UTM	34
Gambar 4.2 <i>Scree plot</i>	40
Gambar 4.3 Model konseptual diagram jalur.....	44
Gambar 4.4 Model konseptual diagram jalur yang signifikan.....	46
Gambar 4.5 Diagram jalur dengan koefisien korelasi.....	47
Gambar 4.6 Diagram jalur dengan koefisien korelasi dan beta	48
Gambar 4.7 Diagram jalur lengkap	49