

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT-TIK) UTM merupakan satuan kerja yang bergerak pada bagian pengelolaan informasi dan komunikasi dalam lingkungan kampus. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPT-TIK UTM terhadap kepuasan mahasiswa UTM dan mengetahui usulan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan UPT-TIK UTM berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa UTM. Metode analisis menggunakan pendekatan *service quality*. Dimensi yang digunakan yaitu *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap pelayanan pada dimensi *reliability* sebesar -0,523, dimensi *emphaty* sebesar -0,521, dimensi *responsiveness* sebesar -0,52 dan dimensi *assurance* sebesar nilai -0,471. Perbaikan yang dapat diusulkan yaitu melakukan pelatihan kepada karyawan tentang cara memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa. Saran penelitian adalah meningkatkan layanan dalam memberikan informasi pelayanan dengan jelas sehingga mahasiswa tidak merasa bingung terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, persepsi, ekspektasi, *Service Quality*

ABSTRACT

The Information and Communication Technology Technical Implementation Unit (UPT-TIK) UTM is a work unit that is engaged in the management of information and communication within the campus environment. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of services provided by UPT-TIK UTM on UTM student satisfaction and to find out the proposed improvements to the services provided by UPT-TIK UTM based on attributes that were tailored to the needs of UTM students. The analysis method use a service quality approach. The dimensions use are reliability, empathy, responsiveness, and assurance. The results show that the value of the service gap on the reliability dimension was -0.523, the empathy dimension was -0.521, the responsiveness dimension was -0.52 and the assurance dimension was -0.471. Improvements that can be proposed are training employees on how to provide clear information to students. Research advice is to improve services in providing service information clearly so that students do not feel confused about the services provided.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Perception, Expectation, Service Quality

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Asumsi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Persepsi Pelanggan	9
2.3 Kepuasan Konsumen	9
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Definisi Kuesioner	10

2.5.1	Jenis-Jenis Kuesioner	11
2.5.2	Jenis-Jenis Skala Kuesioner	12
2.6	Metode Kepuasan Pelanggan	15
2.6.1	Metode <i>Service Quality</i>	15
2.6.2	Uji Validitas	15
2.6.3	Uji Reliabilitas	16
2.7	Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	18
3.1.2	Waktu Penelitian	18
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	18
3.3.	Data penelitian.....	19
3.4.	Atribut Penelitian	22
3.5.	Variabel Penelitian	23
3.6.	Tahapan Penelitian	24
3.6.1	Studi Pendahuluan.....	24
3.6.2	Studi Literatur	24
3.6.3	Perumusan Masalah	24
3.6.4	Tahap Pengumpulan Data	24
3.6.5	Tahap Pengolahan Data.....	25
3.7.	<i>Flowchart</i> Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Analisis Karakteristik Responden	29

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	30
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Angkatan.....	38
4.2	Uji Validitas	39
4.2.2	Uji Validitas Kuesioner Persepsi	39
4.2.3	Uji Validitas Kuesioner Ekspetasi	40
4.3	Uji Reliabilitas.....	40
4.3.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi.....	40
4.3.3	Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspetasi.....	41
4.4	Uji Hipotesis.....	42
4.4.1	Uji F (Simultan)	42
4.4.2	Uji T (Parsial).....	44
4.5	Perhitungan Metode <i>ServQual</i> (<i>Service Quality</i>)	46
4.5.1	Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner	46
4.5.2	Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata.....	47
4.5.3	Perhitungan Nilai GAP Kualitas Pelayanan.....	48
4.5.4	Pehitungan Nilai <i>Service Quality</i> setiap Dimensi	49
4.5.5	Penentuan <i>ServQual Score</i> pada Setiap Dimensi.....	49
4.6	Usulan Perbaikan.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		56

KUESIONER.....	69
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu.....	16
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	18
Tabel 3.3 Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Trunojoyo Madura.....	21
Tabel 3.4 Jumlah sampel pada masing-masing fakultas	21
Tabel 3.5 Variabel penelitian	23
Tabel 4.6 Rekapitulasi karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	29
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	30
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Teknik	31
Tabel 4.9 Karakteristik responden Fakultas Pertanian.....	32
Tabel 4.10 Karakteristik berdasarkan responden Fakultas Hukum	33
Tabel 4.11 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Ilmu Sosial & Budaya.....	34
Tabel 4.12 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Ekonomi & Bisnis.....	35
Tabel 4.13 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Pendidikan	35
Tabel 4.14 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Keislaman	37
Tabel 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Angkatan.....	38
Tabel 4.16 Rekapitulasi dari uji validitas kenyataan persepsi	39
Tabel 4.17 Rekapitulasi dari uji validitas kenyataan ekspektasi.....	40
Tabel 4.18 Rekapitulasi dari hasil perhitungan frekuensi jawaban kuesioner persepsi	46
Tabel 4.19 Rekapitulasi dari hasil perhitungan frekuensi jawaban kuesioner Ekspektasi	46
Tabel 4.20 Rekapitulasi dari hasil Perhitungan pembobotan dan rata-rata jawaban kuesioner persepsi	47
Tabel 4. 21 Rekapitulasi dari hasil Perhitungan pembobotan dan rata-rata jawaban kuesioner ekspektasi.....	47
Tabel 4.22 Nilai GAP (SQ).....	48
Tabel 4.23 Perhitungan nilai <i>service quality (servqual)</i> per dimensi.....	49
Tabel 4.24 <i>ServQual Score</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> penelitian	28
Gambar 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	29
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	30
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Teknik	31
Gambar 4.5 Karakteristik responden Fakultas Pertanian	32
Gambar 4.6 Karakteristik berdasarkan responden Fakultas Hukum.....	33
Gambar 4.7 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Ilmu Sosial & Budaya	34
Gambar 4.8 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Ekonomi & Bisnis....	35
Gambar 4.9 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Pendidikan.....	36
Gambar 4.10 Karakteristik responden berdasarkan Fakultas Keislaman.....	37
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Angkatan	38
Gambar 4.12 Hasil uji F pada kuesioner persepsi.....	42
Gambar 4.13 Hasil uji F pada kuesioner Ekspetasi.....	43
Gambar 4.14 Hasil uji t pada kuesioner persepsi	44
Gambar 4.15 Hasil uji t pada kuesioner ekspetasi	45