

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PROSES BELAJAR MENGAJAR (PBM) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*

Saat ini persaingan semakin kompetitif, setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menarik perhatian pelanggan. Suatu perusahaan harus menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan pada pelanggan. Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya (mahasiswa) dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah Proses Belajar Mengajar (PBM).

Jenis penelitian ini berupa pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei, data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 120 responden. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi teknik industri Universitas Trunojoyo mulai angkatan 2007 sampai 2010, yaitu sebanyak 269 mahasiswa. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional sample* dan data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. Dalam penelitian ini terdapat 8 hipotesa yang akan diuji. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari 8 hipotesa yang diuji hanya 2 yang signifikan, yaitu kualitas PBM terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas PBM terhadap loyalitas mahasiswa. Terlihat bahwa ada pengaruh positif antara variabel kualitas PBM terhadap variabel kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai CR = 2,089, sedangkan variabel kualitas PBM juga berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa dengan ditunjukkannya nilai CR = 3,654 yang berarti memiliki pengaruh sangat kuat.

Kata Kunci : *Servqual*, Kualitas PBM, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa, *Structural Equation Modeling (SEM)*

ABSTRACT

EFFECT OF THE QUALITY TEACHING AND LEARNING PROCESS (PBM) AGAINST SATISFACTION OF STUDENTS USING STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Nowadays competition is increasingly competitive, each firm competing to attract the attention of customers. A company must emphasize the importance of quality service to customers. The education institution is an institution organized in the form of educational service to its customers (students) in order to raise the quality of life through education is organized in a systematic and consistent. One of the factors that affect the quality of service is the Teaching and Learning Process (PBM).

This type of research is a quantitative descriptive approach. The research was conducted by survey method, data obtained by distributing questionnaires to 120 respondents. Respondents in this study were students of the industrial engineering course University Trunojoyo start of 2007 through 2010, as many as 269 students. The sampling method used is proportional sample and data were analyzed using structural equation modeling (SEM). In this study there were 8 hypothesis to be tested. From the results obtained from the eight hypotheses that are tested only 2 were significant, the PBM quality to student satisfaction and PBM quality to student loyalty. It appears that there is a positive influence among the PBM quality variables to the student satisfaction variable indicated with the value of CR = 2.089, while the PBM quality variables also affect the loyalty of students pointed out the value of CR = 3.654 which means it has a very strong influence.

Keywords : Servqual, PBM Quality, Student Satisfaction, Loyalty Students, Structural Equation Modeling (SEM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa di panjatkan ke khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul **"Pengaruh Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*"** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo.

Dalam penyusunan skripsi ini Banyak pihak yang telah memberikan saran, masukan, bimbingan, bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sejak awal penulisan sampai skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, yaitu ibu Siti Mukarromatin dan bapak Abdus Sjukur yang tak henti-hentinya memberikan dukungannya baik secara moral maupun material.
2. Bapak Agus Salim, S.T., M.T. dan bapak Imron Kuswandi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan, nasihat dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
3. Kukuh Winarso, S.Si., M.T., Sabarudin Akhmad, S.T., M.T. dan Dr. Rachmad Hidayat, S.T., S.H., M.T. selaku dosen penguji.
4. Ibu Retno Retno Indriartiningtias, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo.
5. Kedua adik penulis, yaitu Budi Kusuma Wardhana dan Chandra Kusuma Wahyudi yang telah memberikan dukungannya.
6. Arief Maulana, Moh. Imam Syafii, Saiful Rahman Apriwiyanto, Suhendrik Hadi Wibowo, Moh. Abd. Qomar, Zaiful Muarif, David Eko Andriawan, Nuzullis Lailatul Kamalia, Sariyati Ningsih, Darnelia Meiriane Hidayati, Selviana Rosanti, Husnul Khotimah, Taufiq Awaluddin Shiddiq, Frisky Rahman Q, Nurkholis Abdi Pranata, Ah Jauhar, Ade Yendra Gumilar, Hari Nugroho, Isha Paramita Sari, Devi Karmilasari, Muchamad Ansor dan teman-teman TI 07 lainnya yang tidak disebutkan satu persatu.

7. Mbak Meri, Indri, papa Nor, de Tik, nenek penulis (R. Halimatus Sakdiyah), ebok Lin, mamah Zainy dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan serta doanya.
8. Seluruh dosen dan staff/karyawan Teknik Industri Universitas Trunojoyo.
9. Iyunk dan Tegar yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
10. Teman-teman Laboraturium Statistik dan Pengambilan Keputusan.
11. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan tidak luput dari segala kekurangan dan keterbatasan yang ada, untuk itu saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua.

Bangkalan, 7 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTARCT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	7
2.1.1 Dimensi <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>)	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1 Pengukuran kepuasan Pelanggan	12
2.2.2 skala Pengukuran kepuasan mahasiswa	14
2.3 Kualitas	16
2.3.1 Persepektif Kualitas	17
2.3.2 Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar	18
2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.5 Hubungan Dimensi <i>Servqual</i> dengan Kualitas Pelayanan	23
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	23

2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas	24
2.8 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas	24
2.9 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	25
2.9.1 Konsep Dasar	25
2.9.2 Jenis-jenis Model	27
2.9.3 Model SEM dengan Simbol-simbol	29
2.10 Posisi Penelitian (<i>State Of The Art</i>)	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Data	33
3.2 Alat Penelitian	33
3.3 Kerangka Proses Berpikir	34
3.4 Hipotesis Penelitian	35
3.5 Identifikasi Operasional Variabel	35
3.6 Tahap Pengumpulan Data/Sampel	39
3.7 Tahap Pengolahan Data	41
3.8 Kesimpulan dan Saran	49
BAB IV	51
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Data dan Deskriptif Responden	51
4.1.1 Validitas dan Reliabilitas	52
4.1.1.1 Uji Validitas	52
4.1.1.2 Uji reliabilitas	54
4.1.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	55
4.2 Hasil Pengolahan Data	61
4.2.1 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	61
4.2.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) Secara <i>Full Model</i>	67
4.2.3 Pengujian Asumsi SEM	68
4.2.3.1 Evaluasi <i>Outliers</i>	68
4.2.3.2 Evaluasi Normalitas Data	72
4.2.3.3 Evaluasi Atas <i>Multicollinieraity</i> dan <i>Singularity</i>	74
4.2.3.4 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	78

4.2.3.5 Evaluasi Terhadap Nilai Residual	81
4.2.4 Interpretasi dan Modifikasi Model	83
4.2.5 Pengujian Hipotesis	85
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.3.1 Hubungan <i>Reliability</i> Dengan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	90
4.3.2 Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	90
4.3.3 Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	90
4.3.4 Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	91
4.3.5 Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	91
4.3.6 Hubungan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM) Dengan Kepuasan Mahasiswa	91
4.3.7 Hubungan Kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM) Dengan Loyalitas Mahasiswa	92
4.3.8 Hubungan Kepuasan Mahasiswa Dengan Loyalitas Mahasiswa	92
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN A	102
LAMPIRAN B	106
LAMPIRAN C	111
LAMPIRAN D	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>State of the Art</i>	31
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Teknik Industri UNIJOYO	40
Tabel 3.2 Memilih Teknik Estimasi	45
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Indices</i>	46
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Responden Menurut Umur	52
Tabel 4.3 Responden Menurut Semester	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian	53
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	54
Tabel 4.6 Kategori Mean Dari skor Jawaban	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Responsif (<i>Responsiveness</i>)	56
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	57
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	58
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Fisik/Penampilan (<i>Tangibles</i>)	58
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kualitas Proses belajar Mengajar	59
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa	60
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Mahasiswa	60
Tabel 4.15 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen	63
Tabel 4.16 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen II	65
Tabel 4.17 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Endogen	66
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural Awal	68
Tabel 4.19 Nilai <i>Z Score</i>	69
Tabel 4.20 Nilai <i>Mahalonobis Distance</i>	70
Tabel 4.21 Nilai <i>Z Score</i> II	71
Tabel 4.22 Nilai <i>Mahalonobis Distance</i> II	72
Tabel 4.23 <i>Assesment of Normality</i>	73
Tabel 4.24 Korelasi inidikator pembentuk konstruk <i>reliability</i>	75
Tabel 4.25 Korelasi inidikator pembentuk konstruk <i>responsiveness</i>	75
Tabel 4.26 Korelasi inidikator pembentuk konstruk <i>assurance</i>	76

Tabel 4.27 Korelasi inidikator pembentuk konstruk <i>empathy</i>	76
Tabel 4.28 Korelasi inidikator pembentuk konstruk <i>tangibles</i>	77
Tabel 4.29 Korelasi inidikator pembentuk konstruk kualitas PBM.....	77
Tabel 4.30 Korelasi inidikator pembentuk konstruk kepuasan mahasiswa.....	78
Tabel 4.31 Korelasi inidikator pembentuk konstruk loyalitas mahasiswa.....	78
Tabel 4.32 <i>Standardized Residual Covariances</i>	82
Tabel 4.33 <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural Modifikasi.....	84
Tabel 4.34 Estimasi Parameter	85
Tabel 4.35 Hubungan Antar Variabel	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh <i>Single Measurement Model</i>	28
Gambar 2.2 Contoh <i>Multidimensional Model</i>	28
Gambar 2.3 Tampilan Simbol pada model SEM	29
Gambar 3.1 Konsep Berpikir	34
Gambar 3.2 Model Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	36
Gambar 3.3 Model Variabel Responsif (<i>Responsiveness</i>)	36
Gambar 3.4 Model Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	37
Gambar 3.5 Model Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	37
Gambar 3.6 Model Variabel Fisik/Penampilan (<i>Tangibles</i>)	38
Gambar 3.7 Model Variabel Kualitas PBM (Proses Belajar Mengajar)	38
Gambar 3.8 Model Variabel Kepuasan Mahasiswa	39
Gambar 3.9 Model Variabel Loyalitas Mahasiswa	39
Gambar 3.10 Gambaran Model SEM Penelitian	42
Gambar 3.11 <i>Flowchart</i> Penelitian	50
Gambar 4.1 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen	62
Gambar 4.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen II	64
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Endogen	66
Gambar 4.4 <i>Structural Equation Modeling</i> Secara <i>Full Model</i>	67
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	74
Gambar 4.6 Model Persamaan Struktural Modifikasi	84
Gambar 4.7 Model Struktural	88