

## Laporan Hasil Penelitian

**Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pemasaran Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates**



**Tim Peneliti:  
Farlianto, S.E., M.B.A  
Arif Wibowo, S.E., M.E.I.**

**Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
2014**



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281, Telp 586168

---

---

**LEMBAR PENGESAHAN  
HASIL PENELITIAN KEPRODIAN UNY WATES**

- 
1. Judul Pengabdian : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN PEMASARAN TERHADAP KUALITAS,  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNY KAMPUS WATES
- 
2. Bidang Kegiatan : Penelitian
- 
3. Lokasi Kegiatan : Program Studi Manajemen Pemasaran UNY Kampus Wates
- 
4. Waktu Kegiatan : 2 Bulan
- 
5. Ketua Tim : : Farlianto, M.B.A.  
NIP : 19700925 200012 1 001  
Anggota Tim : Arif Wibowo, M.E.I.  
NIP : 19730426 200003 1 006
- 
6. Alamat Kantor : Gedung FE Barat, GE 1, Jurusan Manajemen,  
Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281
- 
7. Jumlah Anggota : 1 Orang
- 

Yogyakarta, 18 Oktober 2014

Ketua Pengelola UNY Kampus Wates

  
Drs. Bambang Saptono, M.Si  
NIP. 196107231988031001

Ketua Peneliti

  
Farlianto, M.B.A.  
NIP. 19700925 200012 1 001

  
Mengetahui  
Dekan FE UNY  
Dr. Sugharsono, M.Si.  
NIP. 19550328 198303 1 002

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pendidikan akan memberikan fungsi yang baik apabila dilakukan dalam sebuah sistem yang baik, yaitu tersedianya Sumber Daya Manusia yang kompeten, dan fasilitas pendidikan yang memadai. Upaya peningkatan kualitas mahasiswa dan lulusan, dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan serta sarana dan prasarana yang mendukung terjadinya proses pendidikan dengan baik dan bermutu.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan

pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Program Diploma Tiga Pemasaran Fakultas Ekonomi UNY adalah salah satu institusi pendidikan yang mempunyai visi untuk menghasilkan lulusan yang berjiwa wirausaha dan berdedikasi untuk kemajuan dirinya dan bangsa Indonesia yang dilandasi ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan keprofesionalan di bidang manajemen pemasaran tingkat menengah. Untuk dapat mencapai visinya tersebut, selain sistem kurikulum yang tepat, pelayanan pendidikan yang memuaskan juga menjadi penting untuk diberikan.

Selain untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa, kualitas pelayanan yang baik juga harus dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi ketentuan-ketentuan tentang indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, seperti yang diatur oleh menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Kutusan MenPAN No. 25 tahun 2004.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pemasaran terhadap sistem pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates. Lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada kepuasan mahasiswa Program diploma tiga Pemasaran terhadap layanan yang diberikan di Kampus Wates UNY.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Uny Kampus Wates. Selanjutnya, dapat diketahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa sehubungan dengan pelaksanaan sistem pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapakah rata-rata harapan mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.
2. Berapakah rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.
3. Apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.
4. Bagaimana tingkat mutu pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates bila mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui rata-rata harapan mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.
2. Untuk Mengetahui rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.

3. Apakah Untuk mengetahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Prodi Pemasaran terhadap pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates.
4. Untuk Mengetahui tingkat mutu pelayanan pendidikan di UNY Kampus Wates bila mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi UNY Kampus Wates, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di UNY Kampus Wates dipandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan UNY Kampus Wates, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan Universitas Negeri Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Politeknik Negeri dan di masa yang akan datang.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pendidikan

Pendidikan menurut *dictionary of education* di [www.education.yahoo.com](http://www.education.yahoo.com) adalah: (1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained or developed by a learning process*, (3). *A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education*, (4). *The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning*, (5). *An instructive or enlightening experience*.

Pendidikan menurut Crow (dikutip dari Ratnawati, 2003) adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Drijarkara (Sihombing 2002) mengatakan bahwa pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Maka dari itu, mendidik tidak hanya memintarkan tetapi juga menanamkan nilai-nilai moral pada peserta didik.

Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 1994) menyatakan pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (proses, perbuatan, cara mendidik).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok-pokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan proses yaitu proses

pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiakan manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya tranfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya

## **2.2. Pelayanan**

Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Stanton (1981) menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Kotler (1997) menjelaskan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen memiliki karakteristik sebagai berikut: (1). *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli, (2). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, (3). *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

### **2.3. Pelanggan**

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat dianggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

#### **2.3.1. Kepuasan Pelanggan**

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

### **2.3.2. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan**

Berry dan Parasuraman (1991) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

### **2.3.3. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan**

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diprosikan ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen,

karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Variabel-variabel tersebut di atas diolah dengan menggunakan metode ServQual dibantu dengan Microsoft Excell untuk menghitung Mean (rata-rata). Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kelima faktor tersebut dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pertanyaan dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert: (1) Tidak Baik, (2). Kurang Baik, (3), Baik dan (4). Sangat Baik.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

#### **2.4. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**

Kemunculan peraturan ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur

pemerintah. Kelemahan ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan menurut Surat Keputusan di atas diukur melalui kuesioner dengan alternatif jawaban: (1). Tidak Mudah, (2). Kurang Mudah, (3). Mudah dan (4). Sangat Mudah. Pengukuran dilanjutkan dengan penghitungan rata-rata seluruh jawaban responden yang kemudian akan dikategorikan sebagai berikut:

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Pemasaran yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2012/2014. Populasi penelitian ini berjumlah berjumlah 116, yang terdiri dari mahasiswa semester 1 (56 mahasiswa), semester 3 (24 mahasiswa), dan semester 5 (36 Mahasiswa).

#### 3.2. Sampel

Sampel dipilih dengan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan tingkatan semester yang dijalani oleh mahasiswa. Pertama, akan ditentukan banyaknya mahasiswa per semester yaitu semester 1, 3 dan 5. Selanjutnya berdasarkan jumlah ini akan diambil sampel dengan jumlah yang ditentukan menurut tabel yang dikemukakan oleh Uma Sekaran (1992). *Sampling* dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Sampel Penelitian**

Semester	Populasi	Sampel
1	56	35
3	24	15
5	36	25
<b>Jumlah</b>	<b>116</b>	<b>75</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 75 mahasiswa yang terdistribusi secara proporsional untuk setiap semester.

### **3.3. Variabel-variabel penelitian**

Variabel penelitian yang digunakan mengacu pada metode analisis *Service Quality (ServQual)* yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Parasuraman (1990 ), yaitu:

- (1). Keandalan (*reliability*)
- (2). Daya tanggap (*responsiveness*).
- (3). Kepastian (*assurance*)
- (4). Empati (*empathy*)
- (5). Berwujud (*tangibility*)

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner. Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab.

### **3.5. Teknik Analisis dan Pengolahan Data**

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Selanjutnya, dihitung perbedaan (*gap*) rata-rata antara harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Prodi Pemasaran Kampus FE UNY. Tingkat mutu pelayanan didapatkan dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004.

### **3.6. Penafsiran dan Penyimpulan hasil penelitian**

Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode ServQual yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman (1990) yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN**

**4.1. Hasil Penelitian**

**4.1.1 Gambaran Umum Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan Mahasiswa**

**a. Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Dosen**

**Tabel 3 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Dosen**

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3.23	2.97	0.26	3.09	2.86	0.23	3.14	2.71	0.43	3.09	2.71	0.37
3	3.07	2.73	0.33	3.13	2.73	0.40	3.07	2.53	0.53	3.00	2.47	0.53
5	3.12	3.08	0.04	3.08	2.88	0.20	3.00	2.92	0.08	2.96	2.92	0.04
<b>rata-rata</b>	<b>3.14</b>	<b>2.93</b>	<b>0.21</b>	<b>3.10</b>	<b>2.82</b>	<b>0.28</b>	<b>3.07</b>	<b>2.72</b>	<b>0.35</b>	<b>3.02</b>	<b>2.70</b>	<b>0.31</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
Gap : Kesenjangan = Pent - PC

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa Pelayanan Dosen terhadap mahasiswa, menurut tingkat kepentingannya berturut-turut adalah: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan terakhir adalah *Empathy*. Sejalan dengan itu, kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan dosen juga mempunyai urutan yang sama, yaitu dari yang tertinggi sampai yang terendah berturut-turut adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan terakhir adalah *Empathy*.

Namun demikian, dari empat atribut tersebut, gap (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dengan kualitas pelayanan terbesar terdapat pada atribut *Assurance*, dengan gap sebesar 0,35. Sedangkan Gap terkecil ada pada atribut *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa dosen Prodi Pemasaran dirasakan mempunyai kapabilitas (kemampuan) yang sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

Namun demikian, kapabilitas dosen yang baik tersebut, menurut mahasiswa belum mampu memenuhi harapan untuk menjadikan mahasiswa mempunyai kecakapan yang diperlukan untuk menghadapi dunia kerja.

### b. Harapan dan Kepuasan Terhadap Pengelola (Pihak Manajemen)

Tabel 4 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengelola (Manajemen)

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3.20	2.86	0.34	3.40	2.74	0.66	3.23	2.63	0.60	3.11	2.83	0.29
3	3.20	2.73	0.47	3.33	2.73	0.60	3.47	2.73	0.73	3.07	2.80	0.27
5	3.12	2.84	0.28	3.00	2.84	0.16	3.16	2.84	0.32	3.08	2.96	0.12
rata-rata	3.17	2.81	0.36	3.24	2.77	0.47	3.29	2.73	0.55	3.09	2.86	0.22

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa Pelayanan Pengelola Prodi (Pihak Manajemen) terhadap mahasiswa, menurut tingkat kepentingannya berturut-turut adalah: *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability* dan terakhir adalah *Empathy*. Namun demikian, kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Pengelola Prodi mempunyai urutan yang sedikit berbeda, yaitu dari yang tertinggi sampai yang terendah berturut-turut adalah *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan terakhir adalah *Assurance*.

Dilihat dari besarnya gap (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dengan kualitas pelayanan oleh Pengelola Prodi, gap terbesar terjadi pada atribut *Assurance*, dengan gap sebesar 0,55. Sedangkan Gap terkecil ada pada atribut *Empathy* yaitu sebesar 0,22. Hal ini bisa dipahami karena atribut *Assurance* adalah atribut yang paling diinginkan oleh mahasiswa dari pihak pengelola, dan di

sisi lain atribut *Assurance* ini justru yang dirasakan mempunyai tingkat kualitas pelayanan paling lemah.

### c. Harapan dan Kepuasan terhadap Karyawan Administrasi

Tabel 5 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Karyawan Administrasi

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3.06	2.94	0.11	3.20	2.91	0.29	3.09	2.86	0.23	3.06	2.91	0.14
3	3.13	2.93	0.20	3.13	3.07	0.07	3.27	3.00	0.27	3.20	2.93	0.27
5	3.00	2.96	0.04	3.04	2.84	0.20	3.04	2.96	0.08	3.00	2.84	0.16
<b>rata-rata</b>	<b>3.06</b>	<b>2.95</b>	<b>0.12</b>	<b>3.12</b>	<b>2.94</b>	<b>0.18</b>	<b>3.13</b>	<b>2.94</b>	<b>0.19</b>	<b>3.09</b>	<b>2.90</b>	<b>0.19</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa Pelayanan oleh Karyawan Administrasi terhadap mahasiswa, menurut tingkat kepentingannya berturut-turut adalah: *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy* dan terakhir adalah *Reliability*. Namun demikian, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Karyawan Administrasi yang paling tinggi adalah Reliability dengan skor sebesar 2,95. Sedangkan atribut dengan skor kepuasan paing rendah adalah Empathy, yaitu sebesar 2,90.

Dilihat dari besarnya gap (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dengan kualitas pelayanan oleh Karyawan Administrasi, gap terbesar terjadi pada atribut *Assurance*, dan Empathy yaitu masing-masing mempunyai gap sebesar 0,19.

Dari data di atas, bisa diketahui bahwa secara relatif, gap yang terjadi pada Pelayanan Karyawan, cukup kecil pada semua atribut, baik Reliability, Responsiveness, Assurance, maupun Empathy. Kesimpulan.

#### d. Harapan dan Kepuasan terhadap tangibility di kampus Wates UNY

Tabel 6 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Tangibility

Semester	Gedung			Fasilitas			Kebersihan			Keamanan		
	Pent.	PC	Gap									
1	3.23	3.00	0.23	3.20	2.97	0.23	3.14	2.86	0.29	3.11	2.83	0.29
3	3.27	2.93	0.33	3.53	3.00	0.53	3.13	2.93	0.20	3.47	3.07	0.40
5	3.12	3.12	0.00	3.24	3.00	0.24	3.16	2.96	0.20	3.16	2.92	0.24
<b>rata-rata</b>	<b>3.21</b>	<b>3.02</b>	<b>0.19</b>	<b>3.32</b>	<b>2.99</b>	<b>0.33</b>	<b>3.15</b>	<b>2.92</b>	<b>0.23</b>	<b>3.25</b>	<b>2.94</b>	<b>0.31</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan yang dirasakan mahasiswa terhadap Atribut *Tangibility*, dilihat dari aspek gedung, fasilitas belajar mengajar, kebersihan dan keamanan di Kampus ditunjukkan oleh tabel 6 di atas. Tingkat Kepentingan tertinggi terhadap atribut *Tangibility* adalah pada aspek Fasilitas Belajar Mengajar yaitu sebesar 3,32. Tingkat Kepentingan yang lebih rendah lagi, berturut turut adalah aspek Gedung, Keamanan, dan Kebersihan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memberikan perhatian yang lebih bnyak terhadap aspek Fasilitas Belajar dan Gedung perkuliahan, daripada aspek keamanan dan Kebersihan kesimpulan.

Kualitas Pelayanan tertinggi dirasakan oleh mahasiswa terhadap atribut *Tangibility* adalah pada aspek Gedung dan aspek Keamanan, dengan skor yang sama, yaitu sebesar 3.02. Sedangkan kepuasan terendah terhadap berwujud jurusan terletak pada variabel Fasilitas belajar mengajar dengan angka kepuasan hanya sebesar 2,89.

Dilihat dari besarnya gap (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dengan kualitas pelayanan atas atribut *Tangibility*, Gap terbesar terjadi pada aspek Fasilitas. Sedangkan Gap terendah adalah pada aspek Gedung.

#### 4.2. Penentuan Tingkat Mutu Pelayanan

Tabel 7: Kinerja Unit Pelayanan

No.	Uraian	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Keandahalan Dosen	2.93	B	Baik
2	Daya Tanggap Dosen	2.82	B	Baik
3	Kepastian Dosen	2.72	B	Baik
4	Empati Dosen	2.70	B	Baik
5	Keandahalan Pengelola	2.81	B	Baik
6	Daya Tanggap Pengelola	2.77	B	Baik
7	Kepastian Pengelola	2.73	B	Baik
8	Empati Pengelola	2.86	B	Baik
9	Keandahalan Karyawan Administrasi	2.95	B	Baik
10	Daya Tanggap Karyawan Administrasi	2.94	B	Baik
11	Kepastian Karyawan Administrasi	2.94	B	Baik
12	Empati Karyawan Administrasi	2.90	B	Baik
13	Berwujud (gedung)	3.02	B	Baik
14	Fasilitas	2.99	B	Baik
15	Kebersihan Lingkungan	2.92	B	Baik
16	Keamanan Lingkungan	2.94	B	Baik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, dapat ditentukan tingkat mutu pelayanan yang didapat dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh responden. Tabel 7 di atas menunjukkan tingkat mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Prodi Pemasaran UNY untuk 16 (enam belas) variabel menunjukkan pelayanan dengan Tingkat Mutu bernilai "B". Artinya bahwa kinerja unit pelayanan "BAIK" dicapai oleh semua variabel yang diamati.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa poin berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan oleh Dosen Prodi, gap (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dengan kualitas pelayanan terbesar terjadi pada atribut *Assurance* sedangkan Gap terkecil ada pada atribut *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa dosen Prodi Pemasaran dirasakan mempunyai kapabilitas (kemampuan) yang sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Namun demikian, kapabilitas dosen yang baik tersebut, menurut mahasiswa belum mampu memenuhi harapan untuk menjadikan mahasiswa mempunyai kecakapan yang diperlukan untuk menghadapi dunia kerja.
2. Pada Kualitas Pelayanan oleh Pengelola Jurusan, atribut *Assurance* adalah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan paling tinggi bagi mahasiswa, dan di sisi lain atribut *Assurance* ini justru yang dirasakan mempunyai tingkat kualitas pelayanan paling lemah.
3. Pada Kualitas Pelayanan oleh Karyawan Administrasi, gap terbesar terjadi pada atribut *Assurance*, dan *Empathy* yaitu masing-masing mempunyai gap sebesar 0,19. Namun demikian, secara relatif gap yang terjadi pada Pelayanan Karyawan, cukup kecil pada semua atribut, baik *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, maupun *Empathy*.

4. Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan yang dirasakan mahasiswa terhadap Atribut *Tangibility* mengindikasikan bahwa mahasiswa memberikan perhatian yang lebih banyak terhadap aspek Fasilitas Belajar dan Gedung perkuliahan, daripada aspek keamanan dan Kebersihan kesimpulan.
5. Tingkat mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Prodi Pemasaran UNY untuk 16 (enam belas) variabel menunjukkan kinerja pelayanan dengan Tingkat Mutu bernilai “B”. Artinya bahwa kinerja unit pelayanan “BAIK” dicapai oleh semua variabel yang diamati.

## 5.2 Saran

1. Dosen Prodi Pemasaran, dengan keahlian yang dimiliki harus mampu lebih baik lagi melatih mahasiswa untuk memiliki kecakapan praktis yang dirasakan akan bisa langsung digunakan lulusan di dunia kerja
2. Pengelola Prodi (pihak Manajemen) harus memberikan kepastian/jaminan akan proses pembelajaran yang baik yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Diharapkan hal ini akan memberikan pengaruh pada peningkatan prestasi akademis mahasiswa dan kompetensi lulusan nantinya
3. Kebijakan UNY untuk menambah fasilitas fisik (tangible) tidak hanya pada masalah gedung, tetapi seharusnya lebih berorientasi pada kenyamanan dan kelengkapan sarana perkuliahan yang baik dan nyaman.
4. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan Prodi Pemasaran UNY mempunyai kinerja pelayanan “BAIK”. Namun

demikian, dengan melihat skor kinerja tiap variabel, karena mempunyai skor paling rendah, maka meningkatkan mutu pelayanan *Assurance* (jaminan) oleh Dosen prodi harus menjadi perhatian yang utama.

## Daftar Pustaka

- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Martin Wetzels (1999), "Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty : a Multi-dimensional Perspective,"
- Bilson, Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* Cooper, D.R. dan C.W. Emory (1995), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, edisi kelima, penerbit Erlangga, Jakarta.
- Cronin JJ dan Taylor S. (1992), "Measuring Service Quality : a Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, p. 55-68.
- Denova, Chris dan James D. Power IV, 2007, *Satisfaction*, PT. Elex Komputindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 1998, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketujuh, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta
- Lovelock, Chrisopher H dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, PT. Macanan Jaya Cemerlang Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1991), *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, Jakarta, LP3ES.
- Mowen, John, C., Minor Michael, 2002, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Oliver, RL, 1997, " *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*", *Journal of Marketing Research*, vol. 17, No.4, Nopember, p.460-469
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1991), "SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, p. 12-37.
- Rangkuti, Freddy, 2007, *Riset Pemasaran*, Edisi Kedelapan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- ....., 2003, *Measuring Customer Satisfactio*, Edisi Kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson 2008, *Panduan Riset Perilaku Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta

- Schiffman, Leon & Kanuk, Leslie, 2008, *Perilaku Konsumen*, PT.Indeks, Jakarta
- Tse, D.K. dan P.C. Wilson (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation : an Extension," *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, p. 204-212.
- Tjiptono, Fandy & Chandra , Gregorius, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

## KUESIONER

Rekan Mahasiswa Program Diploma Tiga Pemasaran FE UNY yang kami hormati,

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan pengajaran di kampus Wates UNY, dengan ini kami mengadakan survei kepada mahasiswa atas pelayanan pendidikan yang dirasakan selama kegiatan perkuliahan di kampus Wates UNY. Untuk itu kami memohon kesediaan Saudara untuk memberikan pendapat melalui kuesioner ini sebagai bahan masukan bagi kami.

Setiap jawaban yang merupakan pernyataan atas apa yang Saudara rasakan merupakan informasi yang sangat kami butuhkan. Atas kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, 1 September 2014  
Ketua peneliti

**Farlianto, M.B.A.**  
NIP. 19700925 200012 1 001

### A. Identitas Responden:

1. Nama Mahasiswa : .....(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : laki-laki/Perempuan
3. Semester : 1 / 3 / 5
4. Kelas : A / B
5. Alamat Tinggal : .....

B. Saudara diminta untuk memberikan penilaian seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai tata usaha di lingkungan Kampus Wates UNY. Berikan tanda pada kolom yang sesuai, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju                      TS : Tidak Setuju  
S : Setuju                                      STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memiliki kompetensi (keahlian) yang sesuai dengan bidang yang diajarkan				
2	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memberikan bantuan atas penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam hal materi perkuliahan.				
3	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi				

	Pemasaran memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang diperlukan sesuai kebutuhan dunia kerja.				
4	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memberikan perhatian kepada mahasiswa dengan baik dan menyenangkan.				
5	Pengelola Prodi Pemasaran mempunyai kemampuan yang baik dalam mengatur perkuliahan dan kemajuan Program Studi				
6	Pengelola Prodi Pemasaran ikut terlibat dalam upaya menyelesaikan kesulitan yang dihadapi mahasiswa (dan dosen) dalam hal kelancaran kegiatan perkuliahan				
7	Pengelola Prodi Pemasaran memberikan dukungan nyata dalam kelancaran perkuliahan dan pencapaian prestasi mahasiswa.				
8	Pengelola Prodi Pemasaran menanggapi setiap keluhan mahasiswa dan memberikan arahan untuk pemecahannya dengan baik.				
9	Para karyawan mempunyai kecakapan dan ketrampilan yang sesuai dengan jenis pekerjaannya				
10	Para karyawan selalu memberikan bantuan layanan dengan segera.				
11	Para karyawan selalu mencari solusi atas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan teknis perkuliahan.				
12	Para karyawan selalu menunjukkan sikap peduli, mau membantu, ramah, dan sopan.				
13	Gedung dan Ruang Kuliah di UNY Kampus Wates cukup luas dan representatif sebagai tempat kuliah				
14	UNY Kampus Wates memiliki fasilitas yang memadai untuk kegiatan pembelajaran perkuliahan bagi Program Studi Pemasaran				
15	Lingkungan UNY Kampus Wates terlihat bersih, nyaman dan tertata rapih				
16	UNY kampus Wates memberikan suasana aman bagi mahasiswa, kendaraan mahasiswa, dan perlengkapan kuliah mahasiswa.				

### C. Tingkat Kepuasan Nasabah

Saudara diminta untuk memberikan penilaian seberapa penting masing-masing komponen berikut ini bagi saudara untuk menunjang keberlangsungan kegiatan belajar mengajar. Berikan tanda pada kolom yang sesuai, dengan ketentuan:

SS : Sangat Penting  
S : Penting

TS : Tidak Penting  
STS : Sangat Tidak Penting

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memiliki kompetensi (keahlian) yang sesuai dengan bidang yang diajarkan				
2	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memberikan bantuan atas penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam hal materi perkuliahan.				
3	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang diperlukan sesuai kebutuhan dunia kerja.				
4	Tenaga Pengajar (dosen) di program studi Pemasaran memberikan perhatian kepada mahasiswa dengan baik dan menyenangkan.				
5	Pengelola Prodi Pemasaran mempunyai kemampuan yang baik dalam mengatur perkuliahan dan kemajuan Program Studi				
6	Pengelola Prodi Pemasaran ikut terlibat dalam upaya menyelesaikan kesulitan yang dihadapi mahasiswa (dan dosen) dalam hal kelancaran kegiatan perkuliahan				
7	Pengelola Prodi Pemasaran memberikan dukungan nyata dalam kelancaran perkuliahan dan pencapaian prestasi mahasiswa.				
8	Pengelola Prodi Pemasaran menanggapi setiap keluhan mahasiswa dan memberikan arahan untuk pemecahannya dengan baik.				
9	Para karyawan mempunyai kecakapan dan ketrampilan yang sesuai dengan jenis pekerjaannya				
10	Para karyawan selalu memberikan bantuan layanan dengan segera.				
11	Para karyawan selalu mencari solusi atas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan teknis perkuliahan.				
12	Para karyawan selalu menunjukkan sikap peduli,				

	mau membantu, ramah, dan sopan.				
13	Gedung dan Ruang Kuliah di UNY Kampus Wates cukup luas dan representatif sebagai tempat kuliah				
14	UNY Kampus Wates memiliki fasilitas yang memadai untuk kegiatan pembelajaran perkuliahan bagi Program Studi Pemasaran				
15	Lingkungan UNY Kampus Wates terlihat bersih, nyaman dan tertata rapih				
16	UNY kampus Wates memberikan suasana aman bagi mahasiswa, kendaraan mahasiswa, dan perlengkapan kuliah mahasiswa.				

Masukan / saran untuk Pelayanan di Kampus Wates UNY:

.....

.....

.....

Yogyakarta, ..... 2014  
 Responden

(.....)







**Tabel 3 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Dosen**

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3,23	2,97	0,26	3,09	2,86	0,23	3,14	2,71	0,43	3,09	2,71	0,37
3	3,07	2,73	0,33	3,13	2,73	0,40	3,07	2,53	0,53	3,00	2,47	0,53
5	3,12	3,08	0,04	3,08	2,88	0,20	3,00	2,92	0,08	2,96	2,92	0,04
<b>rata-rata</b>	<b>3,14</b>	<b>2,93</b>	<b>0,21</b>	<b>3,10</b>	<b>2,82</b>	<b>0,28</b>	<b>3,07</b>	<b>2,72</b>	<b>0,35</b>	<b>3,02</b>	<b>2,70</b>	<b>0,31</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

**Tabel 4 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengelola (Manajemen)**

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3,20	2,86	0,34	3,40	2,74	0,66	3,23	2,63	0,60	3,11	2,83	0,29
3	3,20	2,73	0,47	3,33	2,73	0,60	3,47	2,73	0,73	3,07	2,80	0,27
5	3,12	2,84	0,28	3,00	2,84	0,16	3,16	2,84	0,32	3,08	2,96	0,12
<b>rata-rata</b>	<b>3,17</b>	<b>2,81</b>	<b>0,36</b>	<b>3,24</b>	<b>2,77</b>	<b>0,47</b>	<b>3,29</b>	<b>2,73</b>	<b>0,55</b>	<b>3,09</b>	<b>2,86</b>	<b>0,22</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

**Tabel 5 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Karyawan Administrasi**

Semester	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap	Pent.	PC	Gap
1	3,06	2,94	0,11	3,20	2,91	0,29	3,09	2,86	0,23	3,06	2,91	0,14
3	3,13	2,93	0,20	3,13	3,07	0,07	3,27	3,00	0,27	3,20	2,93	0,27
5	3,00	2,96	0,04	3,04	2,84	0,20	3,04	2,96	0,08	3,00	2,84	0,16
<b>rata-rata</b>	<b>3,06</b>	<b>2,95</b>	<b>0,12</b>	<b>3,12</b>	<b>2,94</b>	<b>0,18</b>	<b>3,13</b>	<b>2,94</b>	<b>0,19</b>	<b>3,09</b>	<b>2,90</b>	<b>0,19</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

**Tabel 6 : Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan terhadap Tangibility**

Semester	Gedung			Fasilitas			Kebersihan			Keamanan		
	Pent.	PC	Gap									
1	3,23	3,00	0,23	3,20	2,97	0,23	3,14	2,86	0,29	3,11	2,83	0,29
3	3,27	2,93	0,33	3,53	3,00	0,53	3,13	2,93	0,20	3,47	3,07	0,40
5	3,12	3,12	0,00	3,24	3,00	0,24	3,16	2,96	0,20	3,16	2,92	0,24
<b>rata-rata</b>	<b>3,21</b>	<b>3,02</b>	<b>0,19</b>	<b>3,32</b>	<b>2,99</b>	<b>0,33</b>	<b>3,15</b>	<b>2,92</b>	<b>0,23</b>	<b>3,25</b>	<b>2,94</b>	<b>0,31</b>

Keterangan: Pent. : Tingkat Kepentingan  
 PC : Perceived Quality (Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan)  
 Gap : Kesenjangan = Pent - PC

Tabel 7: Kinerja Unit Pelayanan

No.	Uraian	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Keandahalan Dosen	2,93	B	Baik
2	Daya Tanggap Dosen	2,82	B	Baik
3	Kepastian Dosen	2,72	B	Baik
4	Empati Dosen	2,70	B	Baik
5	Keandahalan Pengelola	2,81	B	Baik
6	Daya Tanggap Pengelola	2,77	B	Baik
7	Kepastian Pengelola	2,73	B	Baik
8	Empati Pengelola	2,86	B	Baik
9	Keandahalan Karyawan Administrasi	2,95	B	Baik
10	Daya Tanggap Karyawan Administrasi	2,94	B	Baik
11	Kepastian Karyawan Administrasi	2,94	B	Baik
12	Empati Karyawan Administrasi	2,90	B	Baik
13	Berwujud (gedung)	3,02	B	Baik
14	Fasilitas	2,99	B	Baik
15	Kebersihan Lingkungan	2,92	B	Baik
16	Keamanan Lingkungan	2,94	B	Baik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
KAMPUS WATES

Alamat : Jalan Mandung, Pengasih, Kulon Progo, Telp/Fax: (0274) 773906, 774625

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR  
HASIL PENELITIAN

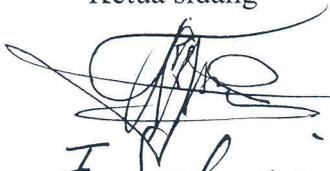
1	Nama Peneliti	: 1. Farlianto, MBA 2. Arif Wibowo, MPEI 3. 4 5.
2.	Jurusan/Prodi	: Manajemen
3.	Fakultas	: Ekonomi
5.	Judul Penelitian	: Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pemasaran Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di UNY Kampus Wates
6.	Pelaksanaan	Hari,/ tanggal : ..... Sabtu ..... 18 ..... Okt 2014 Jam : ..... 09.00 ..... selesai
7.	Tempat	UNY kampus Wates
8.	Dipimpin oleh	Ketua : ..... Sudarmanto, M. Kes ..... Sekretaris : ..... Aprilia Tina L, M. Pd ..... .....
9.	Peserta	a. Nara sumber : ..... orang b. BPP : ..... orang c. Peserta lain : ..... orang  _____ Jumlah = ..... orang (daftar terlampir)
10	Hasil seminar	Setelah mempertimbangkan penyajian, penjelasan, argumentasi serta sistematika dan tata tulis seminar berkesimpulan : Hasil Penelitian tersebut diatas a. Diterima tanpa revisi/pembenahan b. Diterima dengan revisi/pembenahan c. Diterima untuk diseminari ulang

11.	Catatan	<p>① Rumusan masalah yang ke-3, perlu ditekankan pada gab realita dgn harapan</p> <p>② Hal 9, mahasiswa dpt disebut konsumen?</p> <p>③ Hal 12, populasi 119 sample 75, berdasar apa? error sampling spy jelas ⇒ subyek</p> <p>④ Penjabaran efektifitas belum optimal</p> <p>⑤ Gagal dihindari</p> <p>⑥ Tahun ajaran maksudnya bagaimana?</p> <p>⑦ Kesimpulan</p>
-----	---------	--

Sekretaris

  
Sudarman, M. Kes -  
 NIP. 195705081983031001

Ketua sidang

  
F. Siharjano, M. Pd.  
 NIP

Mengetahui,  
 Badan Pertimbangan Penelitian FE UNY

  
Dr. Sukedji, M. Pd.  
 NIP. 195009061974121001.