

**APLIKASI METODE *SERVICE QUALITY* UNTUK
MENGANALISA KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SITI AMINA
Nim : 1510411040
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *APLIKASI METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGANLISA KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.* adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di depan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Januari 2019
Yang menyatakan,

Siti Amina
Nim. 15.1041.1040

SKRIPSI

**APLIKASI METODE *SERVICE QUALITY* UNTUK
MENGANALISA KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**



**Oleh :
SITI AMINA
15.1041.1040**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhamad Naely Az, M.Si
Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; *Aplikasi Metode Service Quality Untuk Menganalisa Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Maret 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Feti Fatimah, SE,MM
NPK :

Anggota 1

Anggota 2

(Drs. M. Naely Azhad, M.Si)
NPK: 196612311993031006

(Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM)
NPK: 0709068406

Dekan

Mengesahkan

Ketua Program Studi

(Dr.Arik Susbiyani, M.M)
NPK 0109289

(Drs. Anwar, M.Sc)
NPK 0719015502

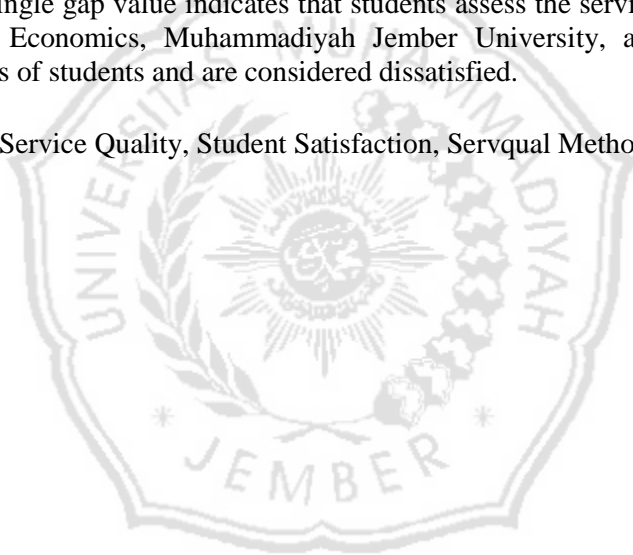
Siti Amina

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

The purpose of this study was to determine the satisfaction of the students of the Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember, as measured by the Servqual method. This research was conducted by distributing questionnaires to 85 students in the 2015 class of Management and Accounting study programs. The variables studied to measure student satisfaction are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. From the scores of Student opinions on statements that measure the dimensions of physical evidence, the results of -0.80 reliability dimensions of -0.90 dimensions of responsiveness of -0.87 guarantee dimensions of -0.67 and empathic dimensions of -0.99 so that single gap value of -0.85. The single gap value indicates that students assess the services provided at the Faculty of Economics, Muhammadiyah Jember University, are still below the expectations of students and are considered dissatisfied.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Servqual Method



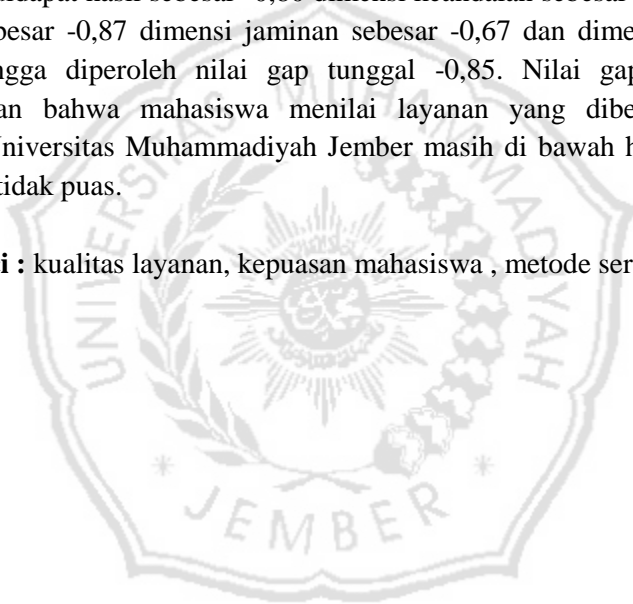
Siti Amina

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang diukur dengan metode *Servqual*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 85 Mahasiswa angkatan 2015 prodi Manajemen dan Akuntansi. Variabel yang diteliti untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Dari skor pendapat Mahasiswa atas pernyataan yang mengukur dimensi bukti fisik didapat hasil sebesar -0,80 dimensi keandalan sebesar -0,90 dimensi daya tanggap sebesar -0,87 dimensi jaminan sebesar -0,67 dan dimensi empati sebesar -0,99 sehingga diperoleh nilai gap tunggal -0,85. Nilai gap tunggal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang diberikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember masih di bawah harapan Mahasiswa dan dinilai tidak puas.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan mahasiswa , metode servqual



KATA PENGANTAR

Segala puji sukur saya haturkan sedalam-dalamnya Kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan lindungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala hal yang telah diupayakan oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Skripsi yang berjudul Aplikasi Metode *Service Quality* Untuk Menganalisa Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dengan memuat bab 1 sampai dengan bab 5. Bab 1 berisi pendahuluan, bab 2 berisi kajian pustaka dan variabel penelitian, bab 3 berisi metode peneltiin, bab 4 berisi hasil dan pembahasan penelitian, bab 5 berisi penutup.

Kami telah curahkan segenap kemampuan baik tenaga ataupun pikiran guna menjadikan skripsi ini tanpa cacat. Namun kami sadar bahwa tiada gading yang tak retak, mengingat hal itu kami sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka oleh karena itu saya mengharapkan tegur sapa semua pihak demi memperbaiki skripsi ini baik dari saran ataupun kritik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata, tapi juga bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, Januari 2019

Penulis

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis juga mengungkapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Dr. Arik Susbiyani, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Drs. M. Naely Azhad, M.Si dan Yohanes SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penyusunan skripsi ini.
4. Feti Fatimah, SE, MM, selaku Dosen penguji terima kasih atas saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
6. Kedua orang tua bapak Ahyar dan ibu Suyani yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan do'a, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas semua bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena ketidak sempurnaan datangnya dari manusia dan kesempurnaan hanya datang dari Allah Subhanahu Wata'ala. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Januari 2019

Penulis

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Orang tua yang sangat saya sayangi, Ayahanda Ahyar dan Ibunda Suyani yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak ibuku.
3. Bapak Drs. M. Naely Azhad dan bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing dan Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku dosen penguji yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.
4. Terima kasih buat calon imamku Andika Faza yang selalu menemani dikala aku susah maupun senang dan terima kasih juga telah banyak membantu proses penyelesaian skripsi ini, tanpamu skripsi ini tidak akan berwarna.
5. Sahabat dan teman tersayang, Kiki Uswatun Hasanah, Amalia Rahmawati, Ria Yunita dan Mitha sari. Dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin aku sampai disini, terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selam ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang, amin.

MOTTO

Wahai orang-orang beriman, Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

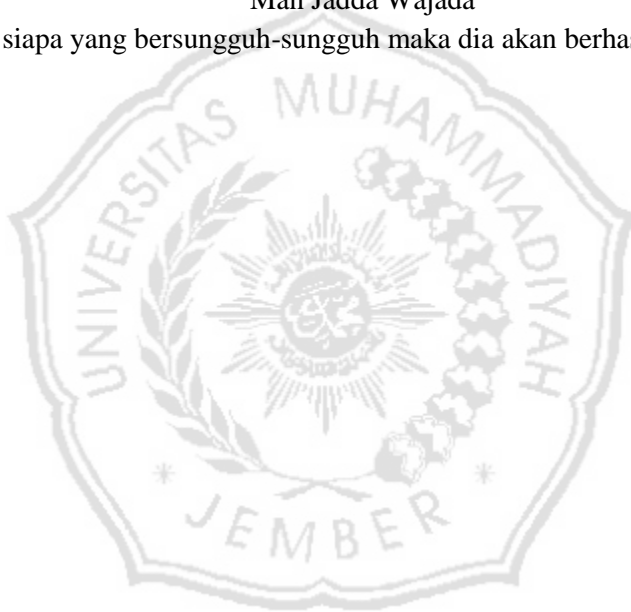
(QS. Al-Baqarah: 153)

Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.

(QS. Ar Rum : 60)

Man Jadda Wajada

Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil. Insya Allah.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Pengertian Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	13

2.4 Prilaku Konsumen	14
2.5 <i>Service Quality</i>	16
2.5.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	16
2.5.2 Dimensi <i>Servqual</i>	16
2.5.3 Analisis Gap	19
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Model Kerangka <i>Servqual</i>	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.2 Jenis Data dan Skala Pengukuran	25
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Instrumen Penelitian	28
3.5.2 Uji Coba Instrumen	29
3.6 Metode <i>Servqual</i>	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Singkat FE Unmuh Jember	32
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan	32
4.1.3 Struktur Organisasi dan Manajemen	33
4.2 Analisis Deskriptif	37
4.2.1 Deskriptif Statistik Karakteristik Responden	37
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.2.3 Responden Menurut Umur	37
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden	38
4.2.4.1 <i>Tangible</i> Kuesioner Kinerja	38
4.2.4.2 <i>Reliability</i> Kuesioner Kinerja	40
4.2.4.3 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Kinerja	41
4.2.4.4 <i>Assurance</i> Kuesioner Kinerja	42
4.2.4.5 <i>Empaty</i> Kuesioner Kinerja	43
4.2.4.6 <i>Tangible</i> Kuesioner Harapan	44
4.2.4.7 <i>Reliability</i> Kuesioner Harapan	46
4.2.4.8 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Harapan	47
4.2.4.9 <i>Assurance</i> Kuesioner Harapan	48
4.2.4.10 <i>Empaty</i> Kuesioner Harapan	49

4.3 Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reabilitas	51
4.4 Uji <i>Service Quality</i>	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB 5 PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.2.1 Bagi Institusi Pendidikan FE Unmuh Jember	59
5.2.2 Bagi Mahasiswa	60
5.2.3 Peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	61



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen dan Akuntansi Tahun 2015 sampai 2017	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2 Model Servqual	24
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Responden Menurut Umur	38
Tabel 4.2.1 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.2.2 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.2.3 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.2.4 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.2.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empaty</i>	43
Tabel 4.2.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	44
Tabel 4.2.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.2.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.2.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	48
Tabel 4.2.10 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.3.1 Validitas Variabel Dimensi <i>Servqual</i>	51
Tabel 4.3.2 Reliabilitas variabel dimensi <i>Servqual</i>	51
Tabel 4.1 Perhitungan <i>Service Quality</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Expected dan Perceived Service Quality	20
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi, 2018.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	63
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 5. Frekuensi Jenis Kelamin dan Umur	78
Lampiran 6. Frekuensi Pernyataan Responden	80
Lampiran 7. Uji Validitas	92
Lampiran 8. Uji Reabilitas	100
Lampiran 9. r tabel	107
Lampiran 10. Dokumentasi	109

