

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS BUNG HATTA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik  
Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh:

**AGIL PUTRA FRIMA**  
**NPM: 1610017311051**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2023**

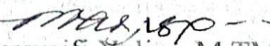
**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

Oleh:

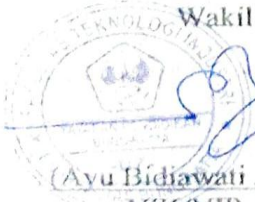

**AGIL PUTRA ERIMA**  
**NPM: 1610017311051**

Disetujui Oleh:  
Pembimbing


  
**(Ir. M. Nursyaifi Yulius, M.TM., Ph.D)**  
**NIK/NIP: 951 100 245**

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri  
Wakil Dekan,

  
  
**(Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng.)**  
**NIK/NIP: 960500440**

Jurusan Teknik Industri  
Ketua,

  
**(Eva Suryani, S.T., M.T.)**  
**NIK: 971100371**

## PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:


Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius, M.TM.,Ph.D

NIK : 951 100 245

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul **“Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Pendidikan Di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta”**. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 24 Februari 2023

Pembimbing	Tanda Tangan
Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius, M.TM.,Ph.D NIK : 951 100 245	

## ABSTRAK

Penerapan manajemen mutu pendidikan yang populer dengan istilah *total quality education (TQE)* menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan pendidikan. Tujuan penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan pendidikan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta sehingga jasa pelayanan pendidikan bisa ditingkatkan, mengidentifikasi tingkat kesesuaian jasa pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dengan menggunakan metode *service quality*. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dengan menggunakan metode Servqual. Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan jasa pelayanan pendidikan. Hasil nilai persepsi kepuasan tertinggi yaitu Tenaga pendidik Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan. Persepsi kepentingan tertinggi yaitu Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di perpustakaan dan Tenaga pendidik memiliki kompetensi di bidangnya. Tingkat kesenjangan tertinggi yaitu Tenaga pendidik dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik, Tingkat kesesuaian tertinggi yaitu Tenaga pendidik menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan.

**Kata Kunci :** Jasa Pelayanan Pendidikan. Kepuasan Pelanggan, Servqual

## ABSTRACT

*The application of educational quality management which is popular with the term total quality education (TQE) emphasizes the consistent search for continuous improvement to achieve customer satisfaction with educational services. The purpose of this study is to analyze the level of customer satisfaction with educational services at the Faculty of Industrial Technology, Bung Hatta University so that educational services can be improved, to identify the level of suitability of educational services provided to students of the Faculty of Industrial Technology, Bung Hatta University using the service quality method. This research was conducted at the Faculty of Industrial Technology, Bung Hatta University using the Servqual method. Servqual identifies the strengths and weaknesses of educational services. The result of the highest perceived satisfaction value is that the educators of the Faculty of Industrial Technology, Bung Hatta University use methods, media and tools that support the lecture process. The perception of the highest interest is the availability of books as a source of support for student learning in the library and teaching staff who are competent in their fields. The highest level of discrepancy is that teaching staff can be easily contacted by students for academic needs. The highest level of conformity is that educators use methods, media and tools that support the lecture process.*

**Keywords:** *Education Services. Customer Satisfaction, Servqual*

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

## **BAB I     PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang Masalah .....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	2
1.3	Tujuan Penelitian .....	2
1.4	Batasan Masalah .....	3
1.5	Sistematika Penulisan .....	3

## **BAB II    TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Konsep Jasa .....	4
2.1.1.	Pengertian Jasa.....	4
2.1.2	Ciri-ciri Jasa.....	5
2.1.3	Jenis-jenis Jasa.....	6
2.2	Pengertian Kualitas.....	6
2.3	Definisi Pelayanan .....	8
2.4	Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.5	Definisi Pelanggan.....	10
2.6	Definisi Kepuasan.....	11
2.7	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.7.1.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	12
2.8	Konsep Service Quality (Servqual) .....	14
2.8.1	Dimensi Servqual .....	17
2.8.1.1	Menentukan Variabel dan Dimensi yang akan diukur .....	17
2.8.1.2	Membuat dan Menyebarkan Kuisisioner .....	17

2.8.1.3	Contoh Daftar Pernyataan Kuesioner .....	17
2.8.1.4	Mengolah Data Hasil Kuisioner .....	21
2.8.1.5	Menganalisis Data Hasil Pengolahan Kuisioner.....	21
2.8.2	Layanan Prima .....	21
2.8.3	Servquel di Perpustakaa .....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.	Studi Pendahuluan .....	24
3.2.	Pendekatan Penelitian .....	24
3.3.	Pengumpulan Data .....	24
3.4.	Penentuan Populasi Dan Sampel Penelitian .....	25
3.5.	Kuisioner.....	27
3.5.1.	Identifikasi Dimensi, Atribut Model Servqual, dan Rancangan Skala Ukur.....	28
3.5.2.	Identifikasi Karakteristik Responden.....	28
3.5.3.	Desain Sampling .....	28
3.5.4.	Pengujian Alat Ukur .....	28
3.5.5.	Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	28
3.6.	Pengolahan Data .....	29
3.6.1.	Uji Validitas Data .....	29
3.6.2.	Uji Reliabilitas Data.....	29
3.6.3	<i>Menerapkan Metode Service Quality (Servqual)</i> .....	29
3.7.	Analisa dan Pembahasan .....	29
3.8	Kesimpulan dan Saran .....	29

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan data .....	32
4.1.1	Variabel Penelitian .....	32
4.1.2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	33
4.1.3	Uji Validitas .....	35

4.1.4	Uji Reliabilitas .....	43
4.1.4.1	Tingkat Kepuasan.....	44
4.1.4.2	Tingkat Kepentingan.....	44
4.1.5	Sampel Penelitian.....	45
4.2	Pengolahan Data .....	45
4.2.1	Informasi Responden .....	45
4.2.2	Respon Rate .....	46
4.2.3	SERVQUAL .....	47
4.2.3.1	Perhitungan GAP Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan .....	47

## **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

5.1	Analisa Metode <i>Servqual</i> .....	49
-----	--------------------------------------	----

## **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	51
6.2	Saran .....	53

## **DAFTAR PUSTAKA**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan loyalitas konsumen bahkan berkemungkinan besar untuk menarik konsumen baru. Apabila konsumen menjadi loyal dan terpuaskan, kemungkinan besar akan terjadi promosi gratis dari mulut ke mulut ke konsumen lainnya. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan bergantung pada kepuasan para konsumennya dan kepuasan bisa tercipta apabila perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka waktu panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Elton et al. dalam (Wibosono, 2018) mengemukakan jika tujuan kualitas adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, maka hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi? Ditingkat inilah pentingnya membicarakan gagasan tentang “pelanggan”. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk “pelanggan utama” adalah mahasiswa yang secara langsung menerima jasa, “pelanggan kedua” yaitu orang tua, gubernur atau sponsor mahasiswa yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan “pelanggan ketiga” yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah, dunia industri dan masyarakat secara keseluruhan. Jadi, suatu institusi pendidikan tersebut akan disebut berkualitas apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Sumatera Barat khususnya kota Padang yang memiliki 11 Universitas, 3 Politeknik, 1 Institut, 22 Sekolah Tinggi dan 24 Akademik. Persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa akan semakin ketat. Tuntutan akan pelayanan dari konsumen akan semakin besar dan tentunya setiap konsumen dalam hal ini mahasiswa pastinya ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang baik dan optimal.

Berkaitan dengan hal diatas, perlu sekiranya pihak Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta melakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Institusi. Salah satu cara untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Melalui metode *Service Quality (Servqual)* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*Expected Service*). Selisih antara persepsi dan harapan disebut dengan “*Gap*” atau kesenjangan kualitas layanan.

Metode *Service Quality (Servqual)* dapat diterapkan untuk perbaikan kualitas layanan pada bidang pendidikan, salah satunya adalah kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Teknologi Industri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dibahas, maka peneliti ingin menganalisa hal yang menjadi pokok permasalahan yaitu, apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menentukan variabel layanan pendidikan sehingga kualitas layanan pendidikan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta bisa ditingkatkan.
2. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Unuk lebih spesifiknya penelitian yang dilakukan, maka dibuatlah batasan masalah yang akan diteliti, adapun batasan masalah tersebut yaitu:

1. Peneltian ini dilakukan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
2. Objek penelitian yaitu mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan teori-teori untuk menunjang penelitian serta yang menjadi landasan pemecahan masalah yang dilakukan.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan data-data deskriptif dan informasi yang berkaitan dengan keadaan sistem yang ada, serta kerangka pemecahan masalah yang digunakan untuk memperoleh solusi dari permasalahan yang ada.

##### **DAFTAR PUSTAKA**