

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis ucapkan dan panjatkan atas kehadiratnya Allah SWT, karena atas karunia dan perkenan-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PADA UNIT PELAYANAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ANGKATAN 2010-2013 UNIVERSITAS TELKOM (*Service Quality*)”**

Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada nabi besar kita semua Habbibana Wanabiyana Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan berbagai banyak pelajaran dan pengalaman, baik itu suka maupun duka. Penulis berharap setiap pelajaran dan pengalaman ini dapat dijadikan cambuk agar lebih optimis dan gigih serta tak mudah menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun kesulitan di masa yang akan datang.

Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Ida N. Relawan, Dra., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
2. Mahendra Fakhri S.E,M.BA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran dalam membantu, membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini terselesaikan.
3. Kedua orang tua penulis Tjipto Pudjarso dan Ibu Sukesi, terima kasih banyak atas segala bentuk kasih dan sayangnya, dukungan penuh baik itu secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Teman-teman Idham Rizky , Syahrul Ramadhan, Akbar Sutiantono, Rio Rezaldi, Dimas Aryo, Adly Azhari, Dwi Febryan Wicaksono, Dani Baskara
5. Keluarga tercinta yang selalu penulis banggakan Intan Galuh Pratiwi Gilang Galih Kusuma, Cipluk G. Cempaka terima kasih banyak atas segala dukungan kepada penulis dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan tidak lupa Hasanudin Asmain , Siska Anggraini, Joko Sutrisno yang juga memberikan dukungan dan doanya.
6. Teman-teman tercinta yang telah lulus terlebih dahulu yang memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis Ferdy Edha Putra, Nur Novieldi, Indra Pratama, Joshep Sitepu, Dea Anggita, Faradila, Anisa Anggaraini, Rani sofiya, Nouval Tommy, Ari Perdana, Adrian Pradana, Giwan Gunawan, Azmi Ardiansyah, dan Radityo Wibisono terima kasih banyak.
7. Tidak adil rasanya jika penulis tidak berterima kasih kepada Dian Shafira yang sempat mendukung penulis untuk tetap gigih terima kasih dan Mawarfaatin R. Putri yang telah datang dikehidupan penulis di saat-saat terakhir penulisan skripsi terima kasih atas doa dan alasan untuk terus belajar banyak hal untuk penulis dan harus melihat jauh ke masa depan.
8. Juga kepada orang-orang yang ada dimasa depan penulis. Istri dan anak-anak penulis terima kasih siapapun kalian nanti penulis sangat berterima kasih.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis

Penulis menyadari akan kemungkinan adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil <i>Telkom Univesity</i>	1
1.1.2 Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.....	2
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.2.1 Skripsi	13
2.2.2 Jurnal Nasional.....	15
2.2.3 Jurnal Internasional.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	20

2.5.1 Lokasi dan Obyek Penelitian	20
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Variabel Oprasional	22
3.3 Skala Pengukuran	25
3.4 Tahapan Penelitian	26
3.5 Populasi dan Sampel	27
3.5.1 Populasi	27
3.5.2 Sampel	27
3.5.3 Desain Penarikan Sampel	29
3.6 Pengumpulan Data	29
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1 Analisis Deskriptif	36
3.8.2 Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i>	37

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden	39
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2 Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan.....	40
4.1.3 Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Mahasiswa.....	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Analisis Deskriptif	42
4.2.1.1 Persepsi Kualitas Pelayanan Sekretariat FEB Menurut Responden.....	42
4.2.1.2 Harapan Kualitas Pelayanan Sekretariat FEB Menurut Responden.....	53

4.2.2 Analisis SERVQUAL	62
4.3 Hasil Pengolahan Data	64
4.3.1 Analisis per <i>item</i>	64
4.3.2 <i>item-by-item gap analysis</i>	64
4.3.3 <i>Dimension-by-dimension gap analysis</i>	65
4.3.4 Analisis Ukuran Tunggal Kualitas Pelayanan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian	67
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Bagi Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.....	69
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Lanjutan.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2010 – 2013.....	4
Tabel 1.2 Hasil <i>survey</i> kualitas pelayanan sekretariat FEB	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Skripsi)	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional).....	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional).....	17
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	22
Tabel 3.2 Instrumen Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	35
Tabel 3.7 Katagori Presentase Uji Analisis Nilai Jenjang	36
Tabel 4.1 Persepsi Responden Terhadap <i>Reliability</i>	41
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Assurance.....	47
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	49
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.6 Rata-rata Nilai Total Persepsi Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.7 Harapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.8 Harapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.9 Harapan Responden Terhadap Assurance.....	57
Tabel 4.10 Harapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	59
Tabel 4.11 Harapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.12 Rata-rata Nilai Total Harapan Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.13 Analisis SERVQUAL	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Universitas Telkom.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	40
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Responden per Angkatan	41
Gambar 4.4 Posisi Persepsi <i>Reliability</i> Terhadap Garis Kontinum	44
Gambar 4.5 Posisi Persepsi <i>Responsiveness</i> Terhadap Garis Kontinum	46
Gambar 4.6 Posisi Persepsi <i>Assurance</i> Terhadap Garis Kontinum	48
Gambar 4.7 Posisi Persepsi <i>Emphaty</i> Terhadap Garis Kontinum.....	49
Gambar 4.8 Posisi Persepsi <i>Tangible</i> Terhadap Garis Kontinum.....	51
Gambar 4.9 Posisi Harapan <i>Reliability</i> Terhadap Garis Kontinum	54
Gambar 4.10 Posisi Harapan <i>Responsiveness</i> Terhadap Garis Kontinum	56
Gambar 4.11 Posisi Harapan <i>Assurance</i> Terhadap Garis Kontinum	58
Gambar 4.12 Posisi Harapan <i>Emphaty</i> Terhadap Garis Kontinum.....	59
Gambar 4.13 Posisi Harapan <i>Tangible</i> Terhadap Garis Kontinum.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Lampiran Uji Validitas & Reliabilitas
3. Tabulasi Kuesioner