

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS DARMA
PERSADA BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI MASA
PANDEMI MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen)**

***ANALYSIS OF COLLEGE STUDENT SATISFACTION AT DARMA
PERSADA UNIVERSITY BASED ON SERVICE QUALITY IN THE
PANDEMIC PERIOD USING IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD (Case
Study in College Student Management Major)***

Oleh

ANINDA SARASWATI

2014410081

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS DARMA PERSADA
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

(Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen)

***ANALYSIS OF COLLEGE STUDENT SATISFACTION AT DARMA PERSADA
UNIVERSITY BASED ON SERVICE QUALITY IN THE PANDEMIC PERIOD
USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND CUSTOMER
SATISFACTION INDEX METHOD***

(Case Study in College Student Management Major)


Oleh


ANINDA SARASWATI


2014410081

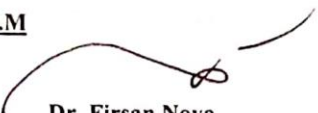
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji
Jakarta, 18 Februari 2021

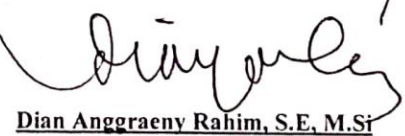

Dr. Firsan Nova
Pembimbing


Drs. Fauzi Basyir, M.M
Penguji I


Ellena Nurfazria Handayani, S.E, M.M
Penguji II


Dr. Firsan Nova
Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph. D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aninda Saraswati

NIM : 2014410081

Jurusan / Peminatan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Darma Persada berdasarkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen) yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 8 Februari 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Aninda Saraswati

ABSTRAK

Nama: Aninda Saraswati. NIM: 2014410081. Judul: Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Darma Persada berdasarkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen), Bidang ilmu: Manajemen Pemasaran, di bawah bimbingan: Dr. Firsan Nova.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada terhadap kualitas pelayanan di Universitas Darma Persada. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 92 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Darma Persada, merupakan mahasiswa jurusan manajemen dan sedang melakukan perkuliahan secara *online*. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas. Data dianalisis dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis, maka terdapat 5 indikator yang masuk ke dalam kuadran A (prioritas utama), 6 indikator yang masuk ke dalam kuadran B (pertahankan prestasi), 2 indikator yang masuk ke dalam kuadran C (prioritas rendah), serta 2 indikator yang masuk ke dalam kuadran D (berlebihan). Sedangkan hasil dari CSI adalah sebesar 75,46% yang menandakan bahwa mahasiswa merasa puas.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

Name: Aninda Saraswati. NIM: 2014410081. Title: Analysis of College Student Satisfaction at Darma Persada University based on Service Quality in the Pandemic Period using Importance Analysis and Customer Satisfaction Index Method (Case Study in College Student Management Major). Field of Science: Marketing Management, under guidance: Dr. Firsan Nova.

This purpose of this study to analyze the level satisfaction of Darma Persada University college student with the quality of service at Darma Persada University. This research was conducted using a data collection method by giving a questionnaire to 92 respondents of Darma Persada University college student, they are a college student in management major, and studying by online learning. The sample is taking using Slovin formula. Testing the quality of data in this study using the validity and reliability test. Data were analyzed using importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI).

The results showed that after the analysis, there are 5 indicators that enter into quadrant A (main concentrate), 6 indicators that enter into quadrant B (keep up a good work), 2 indicators that enter into quadrant C (low priority), and 2 indicators that enter quadrant D (overkill). While the result of CSI is 75,46% which is indicates that a college student are satisfied.

Keywords: College Student Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi dengan judul: “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Darma Persada berdasarkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen)**” dapat diselesaikan. Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan motivasi, do'a, dukungan moril dan materil yang tiada hentinya kepada penulis,
2. Bapak Dr. Firsan Nova selaku pembimbing, yang telah mengarahkan, membimbing dan membantu dalam penyusunan skripsi ini,
3. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada,
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Darma Persada yang telah membekali berbagai ilmu yang sangat berguna bagi penyusun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini,

6. Dika Afrialdi, Christin Agvionita Hutagaol dan Putri Nur Lidyana yang selalu memberikan semangat, yang menjadi tempat keluh kesah dalam menghadapi kesulitan penulisan skripsi ini,
7. Cyntia Dewi dan Aulia Afifah terimakasih telah membantu dalam penulisan skripsi ini,
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran demi menunjang penelitian ini. Akhirnya, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat banyak.

Jakarta, 6 Februari 2021

Aninda Saraswati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Manajemen Pemasaran	11
3. Konsep Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Karakteristik Pelayanan	16
3. Klasifikasi Pelayanan	19
4. Dimensi Pelayanan	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
3. Faktor Utama Kepuasan Pelanggan	23
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	24
5. Dimensi Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan	31
3.2 Operasional Variabel	32
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data	34
3.3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3.2 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan	34
3.3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Metode Analisis	38
3.4.1 Uji Keabsahan Data	38
3.4.2 Alat Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Universitas Darma Persada	46
4.2 Karakteristik Responden	47

4.3	Deskripsi Jawaban Kuesioner Penelitian	53
4.4	Uji Keabsahan Data	80
4.4.1	Uji Validitas	80
4.4.2	Uji Reliabilitas	82
4.5	Analisis Data	83
4.5.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	83
4.5.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	42

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Jumlah Universitas di Indonesia pada Tahun 2017	3
Grafik 1.2 Efektifitas Perkuliahan Daring	4
Grafik 1.3 Jumlah Mahasiswa Universitas Darma Persada.....	5
Grafik 4.1 Diagram Kartesius	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penilaian Kualitas Pelayanan <i>Online</i> di Universitas Darma Persada	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Nilai Menurut Kepentingan	40
Tabel 3.3 Nilai Menurut Tingkat Kepuasan atau Kinerja	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan/Tahun Masuk	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan	52
Tabel 4.6 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 1	54
Tabel 4.7 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 2	54
Tabel 4.8 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 3	55
Tabel 4.9 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 1	56
Tabel 4.10 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 2	57
Tabel 4.11 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 3	58
Tabel 4.12 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 1	59
Tabel 4.13 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 2	60
Tabel 4.14 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 3	61
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 1	62
Tabel 4.16 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 2	63
Tabel 4.17 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 3	64

Tabel 4.18 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 1	65
Tabel 4.19 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 2	66
Tabel 4.20 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 3	67
Tabel 4.21 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 1	68
Tabel 4.22 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 2	69
Tabel 4.23 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pernyataan 3	69
Tabel 4.24 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 1	70
Tabel 4.25 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 2	71
Tabel 4.26 <i>Reliability</i> (Keandalan) Pernyataan 3	72
Tabel 4.27 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 1	73
Tabel 4.28 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 2	74
Tabel 4.29 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pernyataan 3	75
Tabel 4.30 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 1	76
Tabel 4.31 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 2	77
Tabel 4.32 <i>Assurance</i> (Jaminan) Pernyataan 3	77
Tabel 4.33 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 1	78
Tabel 4.34 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 1	79
Tabel 4.35 <i>Emphaty</i> (Jaminan) Pernyataan 1	80
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Kepentingan	81
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	82
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Tingkat Kinerja	83
Tabel 4.39 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Kepentingan Indikator pada Mahasiswa/i Universitas Darma Persada	84
Tabel 4.40 Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen berdasarkan Indika- tor pada Mahasiswa/i Universitas Darma Persada	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Lampiran 5 Kuesioner Pra-Survey

Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Pra-Survey

Lampiran 7 Tabel r

Lampiran 7 Lembar Kegiatan Konsultasi

Lampiran 9 Data Diri Penulis