

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI DENGAN METODE *INDEX POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE* DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri

Disusun Oleh :

Riszi Nuriyah

2010220008



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2014



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI DENGAN METODE *INDEX POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA”, ini telah disetujui dan memenuhi persyaratan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Strata-1 (S-1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

Jakarta, Agustus 2014

Ir. Atik Kurnianto, M. Eng
Pembimbing Tugas Akhir



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI
TEKNIK INDUSTRI DENGAN METODE *INDEX POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE* DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA”, yang
disusun oleh :**

Nama : Riszi Nuriyah

NIM : 2010220008

Telah diperiksa, diuji dan disetujui sebagai syarat untuk memperoleh sarjana strata-1 (S-1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada, pada Agustus 2014

Jakarta, Agustus 2014

Ir. Jamaludin Purba, MT

Ketua Jurusan Teknik Industri



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya, Riszi Nuriyah, NIM : 2010220008, dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI DENGAN METODE *INDEX POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA”

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi karya orang lain, terkecuali data-data yang bersumber pada literature-literatur yang dicantumkan sebagai referensi pada daftar pustaka.

Jakarta, Agustus 2014



RISZI NURIYAH

ABSTRAK

Universitas Dharma Persada merupakan universitas swasta yang telah menyelenggarakan 15 program studi yang diwadahi dalam 4 fakultas yang berlokasi di Jakarta Timur. Salah satu program studi tersebut adalah Teknik Industri. Namun terdapat beberapa perguruan tinggi di Jakarta Timur yang juga menyelenggarakan program studi Teknik Industri. Sehingga Universitas Dharma Persada diharapkan mampu bersaing dari segi fasilitas, staf pengajar dan lain-lain. Adapun masalah yang akan diteliti adalah analisis kepuasan mahasiswa pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Dharma Persada.

Metode yang akan digunakan untuk memperbaiki masalah tersebut adalah metode Index Potential Gain In Customer Value. IndeksPGCV merupakan peningkatan dari metode IPA (Importance-Performance Analysis), dimana IPA adalah diagram yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Dengan metode indeks PGCV kita dapat mengetahui skala prioritas variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan.

Beberapa langkah yang digunakan untuk melakukan Analisis Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Indeks PGCV adalah dengan menghitung nilai harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan, menghitung Nilai Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan menghitung Indeks PGCV.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai ekspektasi pada seluruh dimensi lebih besar dibanding nilai persepsi. Sehingga diperoleh nilai Servqual pada dimensi tangibles -1,08, reliability -1.61, responsiveness -1,41, assurance -1.61 dan empathy -1.29. dengan nilai Servqual tersebut, maka menurut mahasiswa, seluruh dimensi pelayanan belum memuaskan. Sedangkan berdasarkan grafik Importance-Performance dan indeks PGCV, diperoleh atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki adalah tersedianya dosen yang berkompeten (P6) dengan indeks 10.61, tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi (P13) dengan indeks 10.57, dan kejujuran dalam pelayanan (P14) yang memiliki indeks 10.49

Kata Kunci : Nilai Persepsi, Nilai Ekspektasi, Indeks PGCV, IPA, Dimensi Pelayanan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Teknik Industri Dengan Metode *Index Potential Gain In Customer Value* Di Universitas Darma Persada**”.

Adapun Penelitian Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M,Eng selaku Dosen Pembimbing laporan penelitian yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Penelitian ini.
2. Ir. Jamaludin Purba, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri
3. Bapak Ade Supriatna, ST,MT selaku Pembimbing Akademik

4. Seluruh jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Teknik Jurusan Industri, terima kasih atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan bantuan berupa moril dan material serta do'a dan ridhonya serta kedua adik saya dan kakak saya yang telah memberi support sehingga laporan tugas akhir ini bisa terselesaikan.
6. Seluruh teman-teman teknik Industri angkatan 2010 ope, arif, asep, bahar, yudi, ende, edo dll selaku teman seperjuangan.
7. Mba wie, Rizka, Putri, Maulidha, Indah, Astri, Nita, Didin, Elmina terima kasih atas bantuan, dukungan dan doanya.
8. Terima kasih untuk kak gita, kak riki dan senior lainnya yang telah membantu dan memberikan dukungan.
9. Serta seluruh teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih saya terhadap kalian.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Pembatasan Masalah	4
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Universitas	7
2.2 Definisi Teknik Industri	8
2.2.1 Sejarah Teknik Industri	8

2.10.2 Uji Reabilitas.....	36
2.11 Metode Service Quality.....	36
2.12 Importance-Performance Analysis.....	41
2.13 Indeks PGCV.....	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	46
3.1.1 Studi Pendahuluan.....	46
3.1.2 Identifikasi Masalah.....	46
3.1.3 Pengumpulan Data.....	47
3.1.4 Pengolahan Data.....	48
3.1.5 Analsis dan Pembahasan.....	49
3.1.6 Kesimpulan dan Saran.....	50
3.2 Kerangka Langkah Pemecahan Masalah	51
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
4.1 Pengumpulan Data	52
4.1.1 Data Umum Teknik Indsutri Universitas	
Darma Persada.....	52
4.1.1.1 Sejarah Teknik Industri Universitas	
Darma Persada	52
4.1.1.2 Visi, Misi, Tujuan	53
4.1.1.3 Fasilitas	55

2.2.2 Pengertian Teknik Industri.....	9
2.2.3 Program Pendidikan Teknik Industri di Indonesia..	11
2.3 Definisi Mahasiswa.....	12
2.4 Kualitas.....	13
2.5 Jasa.....	15
2.5.1 Definisi Jasa	15
2.5.2 Klasifikasi Jasa	16
2.5.3 Karakteristik Jasa	17
2.6 Kualitas Jasa.....	19
2.6.1 Definisi Kualitas Jasa.....	19
2.6.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.7 Konsep Mengenai Pelanggan.....	23
2.7.1 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.....	26
2.8 Kuesioner.....	27
2.8.1 Jenis Pertanyaan Dalam Kuesioner.....	28
2.8.2 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	29
2.8.3 Jenis-jenis Skala Pengukuran.....	30
2.9 Penentuan Jumlah Sampel.....	32
2.10 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	34
2.10.1 Uji Validitas.....	34

4.1.1.4	Struktur Organisasi	55
4.1.2	Data Primer	62
4.1.2.1	Perancangan Kuesioner	62
4.2.2.2	Pretest Kuesioner.....	64
4.1.2.3	Menentukan Jumlah Sampel Minimum...	65
4.1.2.4	Uji Validitas.....	66
4.1.2.5	Uji Reabilitas.....	70
4.2	Pengolahan Data	71
4.2.1	Perhitungan Nilai Ekspektasi	
	Kualitas Layanan	71
4.2.2	Perhitungan Nilai Persepsi	
	Kualitas Layanan	75
4.2.3	Perhitungan Nilai Servqual.....	79
4.2.4	IPA.....	80
4.2.5	Perhitungan Indeks PGCV	83
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1	Analisis Nilai Harapan dan Persepsi tiap	
	dimensi.....	85
5.1.1	Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
	Tangibles	88

	5.1.2 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
	Reliability.....	90
	5.1.3 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
	Responsiveness.....	92
	5.1.4 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
	Assurance.....	93
	5.1.5 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi	
	Empathy.....	95
	5.2 Pembahasan IPA dan Indeks PGCV.....	97
	5.2.1 Importance Performance Analisis.....	98
	5.2.2 Pembahasan Indeks PGCV.....	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan.....	103
	5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

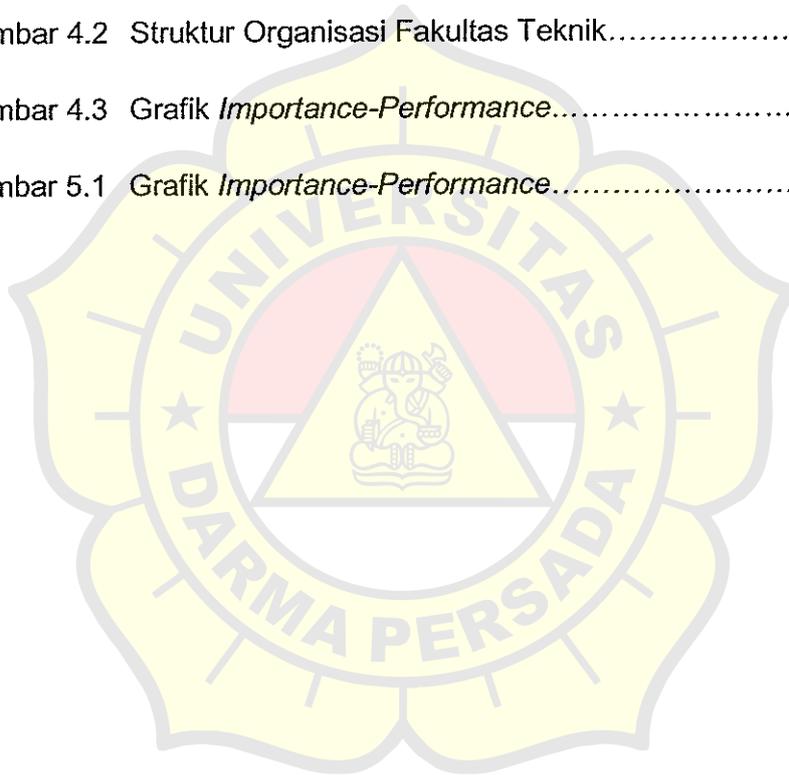
	Halaman
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut dalam Identifikasi Atribut Penelitian...	52
Tabel 4.2 Hasil Validasi Ekspektasi	68
Tabel 4.3 Hasil Validasi Persepsi.....	69
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Nilai Ekspektasi.....	73
Tabel 4.5 Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi.....	75
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Nilai Persepsi.....	77
Tabel 4.7 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi.....	79
Tabel 4.8 Nilai Servqual Tiap Dimensi.....	80
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	81
Tabel 4.10 Prioritas Indeks PGCV.....	84
Tabel 5.1 Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi.....	85
Tabel 5.2 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi.....	86
Tabel 5.3 Nilai Servqual Tiap Dimensi.....	87
Tabel 5.4 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi <i>tangibles</i> ...	88
Tabel 5.5 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi <i>Reliability</i>	90
Tabel 5.6 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Tabel 5.7 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi <i>assurance</i> ...	94

Tabel 5.8	Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi <i>Empathy</i> ...	96
Tabel 5.9	Prioritas Indeks PGCV.....	101



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram <i>Importance-Performance</i>	42
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Darma Persada...	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fakultas Teknik.....	60
Gambar 4.3 Grafik <i>Importance-Performance</i>	82
Gambar 5.1 Grafik <i>Importance-Performance</i>	98



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian	L-1
LAMPIRAN 2	Jawaban Responden Bagian Ekspektasi.....	L-2
LAMPIRAN 3	Jawaban Responden Bagian Persepsi.....	L-3
LAMPIRAN 4	Tabel III r <i>Product Moment</i>	L-4
LAMPIRAN 5	Uji Validitas Ekspektasi	L-5
LAMPIRAN 6	Uji Validitas Persepsi.....	L-6
LAMPIRAN 7	Uji Reliabilitas Ekspektasi.....	L-7
LAMPIRAN 8	Uji Reliabilitas Persepsi.....	L-8
LAMPIRAN 9	Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	L-9
LAMPIRAN 10	Perhitungan Nilai Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	L-10
LAMPIRAN 11	Tabel Normal.....	L-11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Universitas Darma Persada merupakan universitas yang berlokasi di Jakarta yang diselenggarakan oleh Yayasan Melati Sakura yang bernaung di bawah Perhimpunan Persahabatan Indonesia-Jepang (PPIJ), sebagai Badan Hukum Penyelenggaranya. UNSADA secara resmi berdiri pada tanggal 6 Juli 1986, atas prakarsa dan dukungan organisasi Perhimpunan Alumni dari Jepang (PERSADA) bekerjasama dengan organisasi Perhimpunan Persahabatan Indonesia-Jepang (PPIJ), berdasarkan piagam kerjasama yang ditandatangani tanggal 17 Februari 1986.

Saat ini Unsada telah menyelenggarakan 15 program studi yang diwadahi dalam 4 fakultas. Keempat fakultas tersebut adalah Fakultas sastra, Fakultas Teknik, Fakultas Teknologi Kelautan dan Fakultas ekonomi. Didalam setiap fakultas memiliki beberapa program studi, salah satunya adalah program studi Teknik Industri yang bernaung di Fakultas Teknik. Dimana Teknik Industri merupakan cabang dari ilmu teknik yang berkenaan dengan pengembangan, perbaikan, implementasi, dan evaluasi system integral dari manusia, pengetahuan, peralatan, energi, materi dan proses.

Terdapat beberapa perguruan tinggi di Jakarta timur yang menyelenggarakan program studi Teknik Industri. Beberapa diantaranya adalah Universitas Suryadarma, Universitas Borbudur, Universitas Islam As-Syafiiyah, dan Universitas Surapati. Dimana Setiap perguruan tinggi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya tersendiri. Sehingga Unsada diharapkan mampu bersaing dengan perguruan tinggi tersebut.

Program studi Teknik Industri di Unsada memiliki beberapa fasilitas seperti ruang laboratorium dan beberapa tenaga pengajar. Namun jika dilihat dari jumlah mahasiswa yang terdapat pada program studi tersebut dapat dikatakan sedikit. Sehingga perlu adanya perbaikan yang harus dilakukan oleh program studi Teknik Industri FT Unsada agar mampu bersaing dengan beberapa perguruan tinggi lain.

Untuk merencanakan upaya peningkatan kepuasan mahasiswa, salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Index Potential Gain In Customer Value*. Index PGCV merupakan analisis kepuasan pelanggan melalui angka indeks yang dapat menentukan atribut mana yang harus terlebih dahulu diperbaiki.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka dapat diperoleh sebuah judul penelitian sebagai berikut : “Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Teknik Industri Dengan Metode *Index Potential Gain In Customer Value* Di Universitas Darma Persada”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Ada beberapa pertanyaan yang perlu diajukan setelah melihat pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat ekspektasi dan persepsi terhadap Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada?
2. Apa saja kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat layanan dengan metode *index PGCV*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat ekspektasi dan persepsi terhadap Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Mengetahui kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat layanan yang diberikan dengan metode *Index PGCV*

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengetahuan kepada penulis tentang penerapan *Index* PGCV
2. Memberikan gambaran pelaksanaan pelayanan di Universitas Darma Persada khususnya Program Study Teknik Industri dan dapat dijadikan sebagai pedoman perumusan peningkatan kualitas terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Menambah ilmu pengetahuan kepada pembaca mengenai kepuasan pelanggan dengan metode *Index* PGCV

1.5 PEMBATAAN MASALAH

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu meluas, maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Universitas Darma Persada khususnya Program Study Teknik Industri
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner.
3. Responden atau kuesioner dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Darma Persada Fakultas Teknik Program Study Teknik Industri.

5. Kuesioner hanya dibagikan ke mahasiswa aktif, alumni, mahasiswa yang tidak aktif.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis melakukannya dengan :

1. Studi Lapangan

Di dalam melakukan penelitian di Universitas Darma Persada, maka penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan serta wawancara langsung dengan mahasiswa Teknik Industri.

2. Studi Pustaka

Dilakukan dengan membaca literatur yang berisi informasi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas penulis.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Uraian yang jelas mengenai penulisan Tugas Akhir ini, digambarkan pada sistematika penulisan berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Meliputi tentang teori-teori yang mendukung yang akan digunakan dalam mengolah dan menganalisa data.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi uraian tentang tata cara penyelesaian masalah secara sistematis dengan menggunakan *flowchart*.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Meliputi dalam bab ini dilakukan pengumpulan data yang terdiri dari data umum dan data khusus yang akan digunakan dalam pengolahan data.

BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Meliputi dalam bab ini diuraikan analisis atau pembahasan dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Meliputi kesimpulan akhir mengenai data-data yang diambil dan juga perhitungan yang dilakukan agar dapat memberikan saran-saran bagi pihak yang terkait.