

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS DAN CAUSE EFFECT
DIAGRAM PADA PASCASARJANA UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

ARIEL SIVA

NIM : 040912175

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CAUSE
EFFECT DIAGRAM PADA PASCASARJANA UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

ARIEL SIVA

NIM:040912175

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

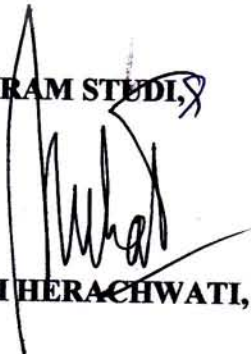
DOSEN PEMBIMBING,



. HJ. INDRIANAWATI USMAN, SE. M.SC.

TANGGAL *20 Feb 2015*

KETUA PROGRAM STUDI,



DRA. EC. NURI HERACHWATI, M.SI, M.SC.

TANGGAL *20 Feb 2015*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Ariel Siva, 040912175), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik dari Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya,.....



Ariel Siva

NIM 040912175

KATA PENGANTAR

Bismillahi ar-Rahmani ar-Rahiim. Puji Syukur kehadiran Allah Subhanu Wata'ala atas limpahan rahmat taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Airlangga.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala nikmat dan barokah-Nya yang tidak akan sanggup penulis menghitung jumlahnya. Atas segala rencana-rencana indah-Nya yang akan penulis gapai apabila selalu tawakkal dalam melaksanakan segala perintah-Nya dan menjauhi apa yang menjadi larangan-Nya.
2. Rasulullah, Muhammad Shollallahu 'Alaihi Wassalam, yang telah memberikan cerminan akhlaqul karimah, akhlaqul Qur'an, sehingga selalu memberikan suntikan moral bagi penulis agar selalu menjadi pribadi yang memberikan manfaat bagi orang lain. *Allahumma sholli 'alaa Muhammad.*
3. Kedua Orang Tua penulis, yang tetap memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang serta tetap memberi kepercayaan kepada penulis walaupun telah banyak mimpi-mimpi yang gagal penulis penuhi.
4. Adikku, Nadia Amalia Ikrima, yang memberikan semangat dengan caranya sendiri.
5. Ibu Drs. Hj. Indrianawati Usman, SE. M.Sc., selaku dosen pembimbing penulis, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, nasehat, arahan, dan motivasi dengan sepenuh hati kepada penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabarannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

7. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga sekaligus dosen wali penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga pada umumnya dan para Dosen Konsentrasi Manajemen Operasi pada khususnya, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis menempuh studi.
9. Seluruh staf Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat penulis, Faturahman yang telah tulus ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Ian Agung Prakoso yang telah menjadi partner penulis semenjak ospek jurusan, Fami Annajam dan Dona yang mengajarkan penulis bahwa selalu ada kesempatan kedua. Serta seluruh teman-teman Brotherhood 2009 dan *Cutie Girly* yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Dokter Saniya Hanum Permata, yang selalu sabar menunggu dan mendampingi penulis mewujudkan cita-cita.
12. Teman-teman yang telah rela berbagi buku-buku yang berguna selama penulis menempuh studi : Saiful, Sisca, Arif, Nurli, Santi, Marcel, Vivi, Tri Retno, dan Nadia Rahma.
13. Dimas, Sisca dan Mulyani yang selalu ada saat dibutuhkan.
14. Semua pihak yang terkait yang telah berjasa selama penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca, serta mampu memberikan sumbangan keilmuan bagi semua pihak.

Surabaya, 25 Januari 2015

Penulis

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Cause and Effect Diagram* untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, menentukan tingkat prioritas perbaikan atribut layanan dan mengidentifikasi akar penyebab masalah tiap-tiap atribut kualitas layanan yang masuk dalam kategori *Concentrate Here*.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan IBM SPSS Statistics 21.

Penelitian ini menggunakan 41 atribut *Higher Education Performance (HedPerf)*. Dan hasil *customer satisfaction index* dengan 41 atribut HedPerf adalah 83,2%. Hal tersebut menandakan bahwa mahasiswa sudah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, terdapat tiga atribut kualitas layanan yang diklasifikasikan kedalam *Concentrate Here*: pemenuhan janji, ketertarikan dalam membantu memecahkan masalah, dan lokasi/layout kampus yang ideal.

Akar permasalahan ketiga atribut tersebut diidentifikasi dengan menggunakan *Cause and Effect Diagram* berdasarkan interview dan observasi langsung penulis. Dengan mengetahui akar permasalahan, penulis mengajukan rekomendasi untuk menyelesaikan masalah tiap-tiap atribut.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, dan Cause and Effect Diagram.*

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the service quality on Postgraduated Program of Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya by using Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis and Cause and Effect Diagram to identify student satisfaction level, determine the level of priority of each attributes and identifying the root causes of the attributes of service quality were classified into concentrate here area .

The approach used in this research is a qualitative approach. Data used are primary and secondary data. Analysis technique used descriptive analysis with the help of IBM SPSS Statistics 21.

This research used 41 attributes of Higher Education Performance (HedPerf). The result of Customer Satisfaction Index is 83,2 %, it means that students already very satisfied with the service. By using Importance and Performance Analysis comes three attributes of service quality that classified into concentrate here area: Promises kept, Sincere interest in solving problem, and Ideal campus location/layout.

The root of the problems of three attributes identified by using Cause and Effect Diagram based on interviews and also based on direct observation by the author. by knowing the root of the problems, the author proposed recommendation to fix problems on each attributes.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, and Cause and Effect Diagram

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Definisi Kualitas.....	8
2.1.2 Jasa	10

2.1.3 Kualitas Layanan.....	11
2.1.3.1 Dimensi dan Pengukuran Kualitas Layanan	11
2.1.4 Definisi dan Karakteristik Jasa Pendidikan.....	12
2.1.5 Perguruan Tinggi.....	15
2.1.6 Kualitas Layanan pada Jasa Pendidikan	18
2.1.6.1 Kualitas Layanan pada Pendidikan Tinggi	20
2.1.6.2 Dimensi Kualitas Layanan pada Pendidikan Tinggi.....	21
2.1.6.3 <i>Higher Education Performance</i> (HedPerf)	23
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	27
2.1.8 <i>Customer Satisfaction Index</i>	30
2.1.9 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	32
2.1.10 <i>Cause and Effect Diagram</i>	35
2.2 Penelitian Sebelumnya	37
2.3 <i>Research Question</i>	39
2.4 Kerangka Berpikir.....	40
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Identifikasi Variabel.....	44
3.3 Definisi Operasional.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data	49
3.5 Prosedur Penentuan Sampel.....	50

3.6	Prosedur Pengumpulan Data	52
3.7	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	53
3.7.1	Validitas Alat Ukur	53
3.7.2	Reliabilitas Alat Ukur	54
3.8	Tahapan Penelitian	54
3.9	Teknik Analisis	55
BAB 4 : ANALISA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Sejarah Singkat Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya	58
4.2	Visi, Misi, dan Status Akreditasi Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya	60
4.2.1	Visi Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya	60
4.2.2	Misi Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya	61
4.2.3	Status Akreditasi Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya	61
4.2	Atribut HedPerf	62
4.3	Data Identifikasi Responden	66
4.3.1	Masa Studi	66
4.3.2	Jenis Kelamin	67
4.3.3	Usia	68
4.3.4	Status	68
4.3.5	Program Studi	70

4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.4.1 Uji Validitas	71
4.4.2 Uji Reliabilitas	74
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.5.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	75
4.5.2 Identifikasi Matriks IPA.....	77
4.5.3 <i>Cause and Effect Diagram</i>	84
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	97
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Terdaftar Program Magister per Angkatan
- Tabel 2.1 Angka Partisipasi Sekolah
- Tabel 2.2 *Customer Satisfaction Index*
- Tabel 2.3 Pertanyaan Penelitian
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Studi
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi
- Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Importance dan Performance Kualitas Layanan Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya
- Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.8 Hasil *Customer Satisfaction Index*
- Tabel 4.9 Tabel Hasil Pengolahan Kuisisioner IPA
- Tabel 4.10 Usulan perbaikan atribut minat staf akademik dalam membantu masalah mahasiswa
- Tabel 4.11 Usulan perbaikan atribut lokasi/layout kampus yang ideal
- Tabel 4.12 Usulan perbaikan atribut pemenuhan janji staf administrasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbedaan Diagram Organisasi Tradisional dan Berorientasi Pelanggan

Gambar 2.2 Model *Importance-Performance Analysis*

Gambar 2.3 Gambaran Umum *Cause and Effect Diagram*

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Gambar 4.1 Matriks *Importance-Performance Analysis*

Gambar 4.2 *Cause effect diagram* atribut staf administrasi menunjukkan ketertarikan dalam memecahkan masalah mahasiswa

Gambar 4.3 *Cause effect diagram* atribut institusi berada pada lokasi/layout yang ideal

Gambar 4.4 *Cause effect diagram* atribut jika staf administrasi berjanji melakukan sesuatu dalam jangka waktu tertentu, mereka menepatinya

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner *Importance*
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner *Performance*
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat *Importance*
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat *Performance*
- Lampiran 6 Wawancara Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi

