

kk
TE 10/03
Juh
a

TESIS

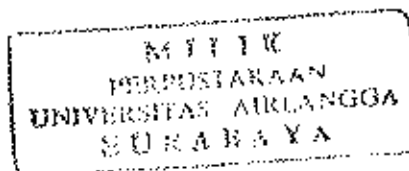
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SUDUT PANDANG PENGGUNA JASA DAN PEMBERI JASA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA PENYELENGGARA BIDANG ILMU EKONOMI DI PROPINSI BENGKULU

(Studi Pada : Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH,
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu,
dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dehasen)



JUHARSAH

NIM. 090013865 M



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

2002

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SUDUT
PANDANG PENGGUNA JASA DAN PEMBERI JASA PADA
PERGURUAN TINGGI SWASTA PENYELENGGARA BIDANG
ILMU EKONOMI DI PROPINSI BENGKULU**

**(Studi Pada : Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH,
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu,
dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dehasen)**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Manajemen
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

OLEH

JUHARSAH
NIM. 090013865 M

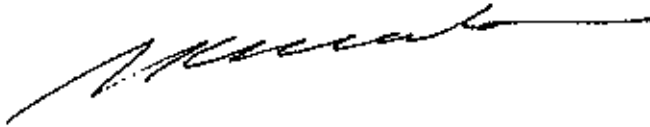


**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
TANGGAL 31 OKTOBER 2002**

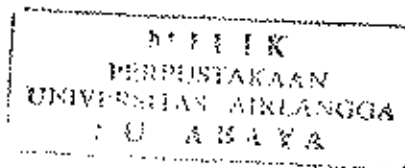
Lembar Pengesahan

**TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL, 31 OKTOBER 2002**

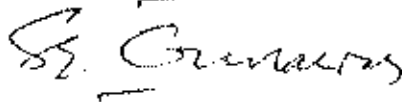
**Oleh
Pembimbing**



Drs. HERMAWANTO, M.Sc., MBA
NIP.131 558 572



**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Airlangga**



Drs. SRI GUNAWAN, M.Com., DBA
NIP.131 653 420

TESIS INI TELAH DIUJI DAN DISETUJUI

PADA TANGGAL 31 OKTOBER 2002

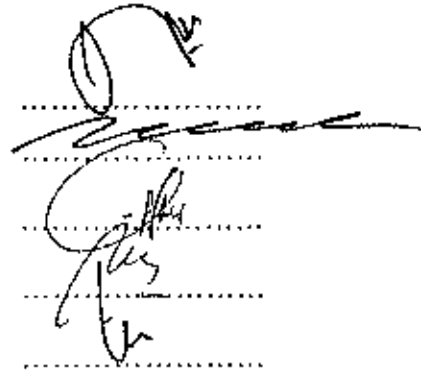
Oleh

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Y. Lilik Rudianto, SE., MBA.
Anggota : Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA.
Tanti Handriana, SE., M.Si.
Dra. Ec. Indrianawati Usman, M.Sc.
Sri Hartini, SE., M.Si.

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Ketua : Y. Lilik Rudianto, SE., MBA.
Anggota : Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA.
Tanti Handriana, SE., M.Si.
Dra. Ec. Indrianawati Usman, M.Sc.
Sri Hartini, SE., M.Si.



The image shows three handwritten signatures in black ink, each written over a set of horizontal dotted lines. The first signature is the most prominent and appears to be 'Y. Lilik Rudianto'. The second signature is smaller and less legible, and the third is also smaller and less legible.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Swt atas segala rahmat dan hidayahNyalah sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA selaku pendidik dan pembimbing, yang penuh perhatian, kesabaran dan ketekunan, telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan sampai dengan selesainya penyusunan tesis ini.

Tim penguji proposal : Dr. Muslich Anshori, Drs., Ak., M.Sc, Dr. Sri Wahjuni, Dra. Ec., M.S, Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA, Tanti Handriana, SE., M.Si, yang telah memberikan penilaian dan masukan, sehingga lebih memudalikan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan tesis ini.

Tim penguji Tesis : Y. Lilik Rudiyanto, SE., MBA, Drs. Hermawanto., M.Sc., MBA, Dra. Ec. Indrianawati Usman, M.Sc, Tanti Handriana, SE., M.Si, dan Sri Hartini, SE., M.Si, yang telah memberikan penilaian dan pemasukan sehingga lebih menyempurnakan lagi tesis ini.

Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Med H. Puruhito, dr atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program magister.

Direktur program pascasarjana Universitas Airlangga Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti program magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.

Staf pengajar di program pascasarjana universitas arilangga : Prof. V. Henky Supit, Drs. Ec, Prof. Budiman Chr, Drs.Ec., MA., Ph.D, Prof. Dr. Imam Syakir, SE, Prof. Dr. Sri Maemunah S, Dra. Ec, M.Si, Dr. Ida Bagus Made Santika, SE, Dr. Muslich Anshori, Drs., Ak., M.Sc, Dra. Debby Ratna Daniel, rer., pol., Ph.D, Ak, Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec, Ph.D, Ak, Drs. Basuki, M.Com (Hons), Ph.D, Ak, Drs, Dr. L. Dyson, MA, Suherman Rosyidi, Gdip.,Ec., Dev., M. Com, Drs. Ec. Djoko Mursinto, M.Ec, Drs. Moch. Nasich, M.Si, Tanti Handriana, SE, M.Si, Dra. Ec. Indrianawati Usman, M.Sc, Drs. Hermawanto, M.Sc., MBA, Dra. Sri Kusreni, M.Si, Nuri Herachwati, SE., M.Si, Yusuf Ernawan, MA, Drs., Djoni

Budiarjo, MS, yang telah dengan ikhlas memberikan tambahan bekal ilmu dan wawasan yang sangat berguna kepada saya.

Tiga ratus empat puluh tiga responden FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen, yang telah membantu memberikan jawaban terhadap kuesioner yang saya sebarakan.

Teman-teman angkatan 2000/2001 Program Magister Ilmu Manajemen Universitas Airlangga, yang telah banyak membantu saya dalam menjalani pendidikan, dan membesarkan hati saya untuk menyelesaikan studi.

Teman-teman kos di Jl. Jojoran III No. 40 Surabaya yang selalu memberikan suasana kehangatan, persahabatan, dan kekeluargaan selama saya menjalani pendidikan.

Kedua orangtuaku, Bak (H. Aswan bin H. Mansur), dan Umak (Hj. Omsiah binti Abunawar) yang dengan penuh tanggung jawab telah mendidik saya, dan senantiasa memberikan semangat dan do'anya setiap saat, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Kakang dan Ayukku : Markoni, Ernawati, Sukmala Dewi, Bham, Aidan, Fauzan, adingku A. Zazili (Tambun), ipar-iparku : Herawati, Suud, Alian Sair, Nehla, Sriningsih, dan Juniati, yang selalu memberikan dorongan dan cinta kasih kepada saya selama proses pendidikan, serta keponakan-keponakanku yang dengan kelucuannya telah memberikan dorongan tersendiri kepada saya sehingga menumbuhkan semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.

Kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan bagi keberhasilan saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Akhirnya tesis ini saya persembahkan kepada almamaterku tercinta Universitas Airlangga Surabaya, dan semoga Allah Swt melimpahkan rahmat, petunjuk dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Surabaya, November 2002

Penulis

RINGKASAN

Pendidikan di Indonesia dibagi dalam tiga jenjang, yaitu jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa di Perguruan Tinggi terkait pada persaingan dengan Perguruan Tinggi lainnya. Kualitas pelayanan yang baik tidak dapat ditilai hanya berdasarkan persepsi pemberi jasa saja, tetapi juga harus ditinjau dari persepsi pengguna jasa.

Pemberi jasa perlu mengadakan evaluasi secara terus-menerus terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa untuk perbaikan kinerja selanjutnya. Dalam implementasinya, tidak tertutup kemungkinan terjadinya kesenjangan antara persepsi pengguna jasa dengan persepsi pemberi jasa. Pengukuran kualitas pelayanan oleh perusahaan/lembaga penyelenggara jasa dapat dilakukan dengan mengurangkan skor persepsi pengguna jasa dengan skor harapan pengguna jasa (Zeithaml, *et al.*, : 1990), dengan berpedoman pada lima dimensi ServQual yang diajukan oleh Parasuraman, *et al.*, (1988), yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : (1) Terdapat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen, (2) Terdapat kesenjangan (gap) antara harapan pengguna jasa tentang kualitas pelayanan dengan persepsi pimpinan FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen atas harapan pengguna jasa, (3) Terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi pimpinan FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen atas harapan pengguna jasa dengan penetapan standar kualitas pelayanan, (4) Terdapat kesenjangan (gap) antara penetapan standar kualitas pelayanan dengan pemberian pelayanan oleh FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen kepada pengguna jasa, (5) Terdapat kesenjangan (gap) antara pemberian pelayanan dengan pelayanan yang dijanjikan kepada pengguna jasa FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen.

Sampel diambil dari pimpinan, dosen, karyawan, dan pengguna jasa Perguruan Tinggi (mahasiswa dan lulusan). Data diperoleh dari 343 kuesioner yang kembali. Setelah dilakukan pengujian, keseluruhan instrumen kuesioner valid dan reliabel. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial (dengan menggunakan uji parametrik *paired samples t-test* untuk menguji H1, H3, dan H5, dan *independent samples t-test* untuk menguji H2 dan H4). Hasil dari pengujian tersebut adalah :

1. Hasil pengujian hipotesis pada FE UNHAZ adalah : H1 yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -8,545 > t\text{-tabel} = -1,9772$. H2 yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -2,637 > t\text{-tabel} = -1,9767$. H3 yang diajukan ditolak, karena $t\text{-tabel} = -2,776 > t\text{-hitung} = -0,366 < t\text{-tabel} = 2,776$. H4 yang diajukan ditolak, karena $t\text{-tabel} = -2,086 > t\text{-hitung} = 0,563 < t\text{-tabel} = 2,086$. H5 yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -2,219 > t\text{-tabel} = -2,1199$.
2. Hasil pengujian hipotesis pada FE UMB adalah : H1 yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -7,432 > t\text{-tabel} = -1,1982$. H2 yang diajukan ditolak, karena $t\text{-tabel} = -1,981 > t\text{-hitung} = 0,207 < t\text{-tabel} = 1,981$. H3 yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -4,141 > t\text{-tabel} = -2,5706$. H4 yang diajukan ditolak,

karena $t\text{-tabel} = -2,086 > t\text{-hitung } 0,828 < t\text{-tabel} = 2,086$. **H5** yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung } -2,177 > t\text{-tabel} = -2,1314$.

3. Hasil pengujian hipotesis pada STIE Dehasen adalah : **H1** yang diajukan diterima, karena $t\text{-hitung} = -2,188 > t\text{-tabel} = -2,1009$. **H2** yang diajukan ditolak, karena $t\text{-tabel} = -2,0687 > t\text{-hitung} = 0,199 < t\text{-tabel } 2,0687$. **H3** yang diajukan diterimakarena $t\text{-hitung} = -3,298 > t\text{-tabel} = -2,5706$. **H4** yang diajukan ditolak, karena $t\text{-tabel} = -2,0452 > t\text{-hitung} = 1,176 < t\text{-tabel} = 2,0452$. **H5** yang diajukan diterimakarena $t\text{-hitung} = -3,238 > t\text{-tabel} = -2,0639$.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : Belum berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh FE UNHAZ kepada pengguna jasa adalah disebabkan oleh belum mampunya pimpinan FE UNHAZ dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, serta belum mampunya FE UNHAZ memenuhi janji yang diberikan kepada pengguna jasa. Belum berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh FE UMB kepada pengguna jasa adalah disebabkan oleh karena pimpinan masih belum mampu menerjemahkan pemahaman terhadap harapan pengguna jasa akan kualitas pelayanan yang akan diterima kedalam suatu standar kualitas pelayanan, serta belum mampunya FE UMB memenuhi janji yang diberikan kepada pengguna jasa. Belum berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh STIE Dehasen kepada pengguna jasa adalah disebabkan oleh pimpinan yang masih belum mampu menerjemahkan pemahaman terhadap harapan pengguna jasa akan kualitas pelayanan yang akan diterima kedalam suatu standar kualitas pelayanan, serta belum mampunya STIE Dehasen memenuhi janji yang diberikan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis menyarankan kepada pimpinan FE UNHAZ, FE UMB, dan STIE Dehasen, untuk mengatasi empat kesenjangan lainnya yang masih menunjukkan kesenjangan negatif, yaitu dengan menelusuri dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya yang memiliki kesenjangan terbesar. Serta melakukan *benchmarking* ke perguruan tinggi-perguruan tinggi yang telah mempunyai kualitas lebih baik dalam hal pemberian pelayanan kepada pengguna jasa

ABSTRACT

The aims of this study include: (1) to identify the gap occurred between expected services and those services perceived by the user of FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen services, (2) to identify the gap occurred between the service user's hopes concerning about the quality of services they consumed with those perception held by the leader of FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen concerning about the service user's hopes, (3) to identify the gap occurred between those perception held by the leader of FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen concerning about the service user's hopes and the establishment of services quality standards, (4) to identify the gap occurred between the establishment of services quality standards and the service providing conducted by FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen for their service users, and (5) to identify the gap occurred between those service providing given to the service user and those service quality standards and those services promised for those FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen service users.

The population of this study are includes those service provider (leader, lecturer, and staffs), and those service users (those students who has minimally been passed 4 semesters, and those who has been graduated in 2000/2001 dan 2001/2002). The service providers samples are taken from the overall of service provider population, mean while the service users sample are taken from those students which is taken by using the proportional random sampling method. From 385 questioners which has been distributed to the respondents, 343 of them were sent back.

Data, which has been generated, will be analyzed by using descriptive statistics analysis technique and inferential statistics (by using parametric test of paired samples t - test to verify the H1, H3, and H5, and by using independent samples t -tes to verify H2 and H4).

The results of this study indicated that those services provided by FE UNHAZ, FE UMB, and STIE Dehasen are in low quality. Those low quality services provided by FE UNHAZ are due to the leaders inability to understand the hopes of their service users, and the FE UNHAZ inability to fulfill its promises given to its service users. The service quality standard established by FE UNHAZ has been in accordance with its leaders understanding about its service user's hope. And, those service provided by FE UNHAZ have been in accordance with those service quality standards.

The low quality of services provided by FE UMB and STIE Dehasen are due to the inability of their leaders in translating their understanding about their service users hopes into a service quality standard, and the inability of the FE UMB and STIE Dehasen leaders to fulfill their promises given to their service users. Those leaders have been able to understand their service user hopes about the service quality they hope. And the service conducted has been in accordance with the service quality standard established.

Key words: expected service, perceived service, service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, higher educational.