

ABSTRAK

Perkembangan jaman yang demikian pesatnya dewasa ini mendorong peningkatan di segala aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah dalam hal pemenuhan kebutuhan. Berbagai bisnis jasa banyak dijumpai dalam hidup kita sehari-hari dewasa ini. Kini setiap konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa/pelayanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian hingga tahap purnabeli. Salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan. Tesis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran apakah para mahasiswa telah merasa puas dengan layanan jasa perguruan tinggi di Program Pascasarjana Universitas Bina Nusantara. Manfaat yang diperoleh dari tesis ini adalah memberikan informasi pada Program Pendidikan Pascasarjana Universitas Bina Nusantara mengenai kesenjangan yang ada antara harapan dan kepuasan mahasiswa akan pelayanan jasa perguruan tinggi. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis gap dan Uji T. Hasil hipotesis yang dilakukan yaitu ternyata tidak terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen/staff, tidak terdapat kesenjangan antara janji manajemen/staff dengan kepuasan mahasiswa, dan terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Harapan, Persepsi, Kepuasan, Janji, Mahasiswa, Manajemen/staff, Jasa, Kesenjangan, Perguruan Tinggi, Pascasarjana.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.4 Ruang Lingkup	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep Dasar Pemasaran	9
2.2 Konsep Jasa dan Kualitas Jasa	11
2.3 Konsep Perilaku Konsumen	32
2.4 Konsep Kepuasan Konsumen	46
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	70
3.1 Metode Penelitian.....	70
3.1.1 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, dan Jumlah Sampel	71
3.1.2 Definisi Operasional dan Instrumen Survei	74
3.1.3 Desain Penelitian	79
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	79
3.1.5 Metode Analisis Data	80
3.1.6 Validitas dan Reliabilitas	81
3.2 Metode Analisis	85
3.2.1 Model Penelitian	85
3.2.2 Hipotesis	86
3.2.3 Variabel Penelitian	87

3.2.4 Analisis Statistika	88
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Hasil Survei	89
4.2 Analisis Demografi Responden.....	89
4.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas	98
4.4 Analisis Data	108
4.4.1 Pengujian Hipotesis	108
4.4.1.1 Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa Dengan Persepsi Manajemen/staff	109
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	110
B. Dimensi <i>Reliability</i>	111
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	112
D. Dimensi <i>Assurance</i>	113
E. Dimensi <i>Empathy</i>	114
F. Keseluruhan Dimensi	115
4.4.1.2 Kesenjangan Antara Janji Manajemen/staff Dengan Kepuasan Mahasiswa	116
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	116
B. Dimensi <i>Reliability</i>	117
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	118
D. Dimensi <i>Assurance</i>	119
E. Dimensi <i>Empathy</i>	120
F. Keseluruhan Dimensi	121
4.4.1.3 Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa	122
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	123
B. Dimensi <i>Reliability</i>	124
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	125
D. Dimensi <i>Assurance</i>	126
E. Dimensi <i>Empathy</i>	127
F. Keseluruhan Dimensi	128

4.4.2 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa	130
4.4.2.1 Analisis Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa Dengan Persepsi Manajemen/staff Terhadap Kualitas Jasa	130
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	131
B. Dimensi <i>Reliability</i>	134
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	137
D. Dimensi <i>Assurance</i>	139
E. Dimensi <i>Empathy</i>	143
4.4.2.2 Analisis Kesenjangan Antara Janji Manajemen/staff Dengan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa	145
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	146
B. Dimensi <i>Reliability</i>	149
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	152
D. Dimensi <i>Assurance</i>	154
E. Dimensi <i>Empathy</i>	157
4.4.2.3 Analisis Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa	160
A. Dimensi <i>Tangibility</i>	160
B. Dimensi <i>Reliability</i>	163
C. Dimensi <i>Responsiveness</i>	166
D. Dimensi <i>Assurance</i>	168
E. Dimensi <i>Empathy</i>	171
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	174
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	182
5.1 Kesimpulan	182
5.2 Saran	184
DAFTAR ACUAN	185
DAFTAR PUSTAKA	186
LAMPIRAN HASIL KUESIONER TERHADAP MAHASISWA	L – 1
LAMPIRAN HASIL KUESIONER TERHADAP MANAJEMEN/STAFF	L – 13
LAMPIRAN HASIL KUESIONER KESELURUHAN	L – 19

LAMPIRAN KUESIONER	L - 26
LAMPIRAN HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS	L - 41
LAMPIRAN SARAN MAHASISWA	L - 68
SURAT KETERANGAN SURVEI	
RIWAYAT HIDUP	