

Universitas Bina Nusantara

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Skripsi Strata I

Semester 5 tahun 2001

AKIBAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UBINUS
DIKAITKAN DENGAN AKTIFITAS PERSUASI KOMUNIKASI KEPADA CALON
KONSUMEN

E r i k a

NIM : 0441980360

Abstrak

Kehadiran Universitas Bina Nusantara di antara perguruan tinggi lain dalam situasi yang kompetitif ini membuat UBINUS harus mempunyai ciri khas tersendiri. Karena keunikan yang diberikan UBINUS, diharapkan dapat memancing perhatian konsumen (dalam hal ini mahasiswa). Selanjutnya bila konsumen puas akan kualitas, dan Layanan UBINUS maka diharapkan kuantitas konsumen juga akan meningkat, sehingga ada hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan persuasi komunikasi yang mereka lakukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik adjustment sampling, sedangkan pengukuran dari hasil survei menggunakan fungsi Sum Microsoft Excel. Untuk uji statistiknya penulis menggunakan teknik SPSS – Kruskal Wallis.

Hasil penelitian terhadap kelima dimensi yang dianggap penting yaitu kehandalan (realibility), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), keramahan (empathy) dan hal-hal nyata (tangibles) adalah bahwa responden terbanyak ada dalam kategori cukup puas dengan persuasi komunikasi yang mereka lakukan. Sebagian besar Responden menyatakan bahwa kualitas Layanan UBINUS yang termasuk ke dalam lima dimensi di atas adalah biasa saja.

Responden terbanyak yang termasuk dalam kategori cukup puas dengan persuasi komunikasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan persuasi komunikasi yang mereka lakukan. Untuk langkah selanjutnya diharapkan Layanan Registrasi dan Informasi UBINUS dapat menunjukkan kinerja kerja yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas kasih dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat guna meraih gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen program strata 1 (S1) di Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ir. TH. Widia S,MM selaku Rektor.
2. Bapak Ir. Harjanto Prabowo,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi.
3. Bapak Engkos A. Kuncoro SE.MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Ekonomi.
4. Ibu Agustina Tutik S.kom.MM yang banyak memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Maria Grace Herlina S.Sos.MM yang telah memberikan bimbingan yang terbaik untuk penulis.
6. Ibu Grace yang telah membantu dalam proses survei.
7. Orang tua dan adik yang memberikan dukungan moril dan materiil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan saran dan dukungan baik kepada penulis.

Dengan dibuatnya skripsi ini penulis berharap agar dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat

membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 31 Januari

2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL DALAM	i
PERSETUJUAN HARD COVER	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB	
1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Permasalahan	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Metodologi Penelitian	4
1.4.1 Desain Penelitian	4
1.4.2 Teknik Analisis Data	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
2 LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Usaha Jasa	8
2.2 Jasa Pendidikan	12

2.3	Mengelola Kualitas Usaha Jasa	14
2.4	Kepuasan Konsumen	17
2.5	Pelayanan Bermutu	18
2.6	Persuasi Melalui Komunikasi	28
3	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Singkat Layanan UBINUS	37
3.1.1	Sejarah Singkat dan Kegiatan Layanan Mahasiswa	37
3.1.2	Sejarah Singkat dan Kegiatan Layanan Keuangan Mahasiswa	40
3.1.3	Sejarah Singkat dan Kegiatan Layanan Informasi Mahasiswa	42
3.1.4	Sejarah Singkat dan Kegiatan Administrasi dan Registrasi	44
4	ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Analisis Penelitian	46
4.2	Hasil Penelitian	47
5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.2.1 Waktu Menunggu Untuk Dilayani	47
4.2.2 Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Melayani Anda	48
4.2.3 Sikap Dalam Melayani Anda	48
4.2.4 Kecepatan Dalam Menangani Masalah	49
4.2.5 Kemampuan Petugas Dalam Menangani Masalah	49
4.2.6 Ketuntasan Petugas Dalam Menangani Masalah	50
4.2.7 Pengetahuan Petugas Seputar Layanan Yang Diberikan	50
4.2.8 Keramahan/Kesopanan Dalam Melayani Anda	51
4.2.9 Penampilan Petugas Secara Keseluruhan	52
4.2.10 Kategori Kepuasan	53
4.2.11 Persuasi Komunikasi Responden Puas	53
4.2.12 Persuasi Komunikasi Responden Cukup Puas	54
4.2.13 Persuasi Komunikasi Responden Tidak Puas	54
4.2.14 Uji Statistik Ketiga Kategori Kepuasan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.4.1 Service Quality Model	15
2.6.1 Gambar Diagram	23
2.6.2 Gambar Diagram	26
3.1 Struktur Organisasi Layanan Registrasi Dan Informasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner	L1
2	Surat Survei	L2