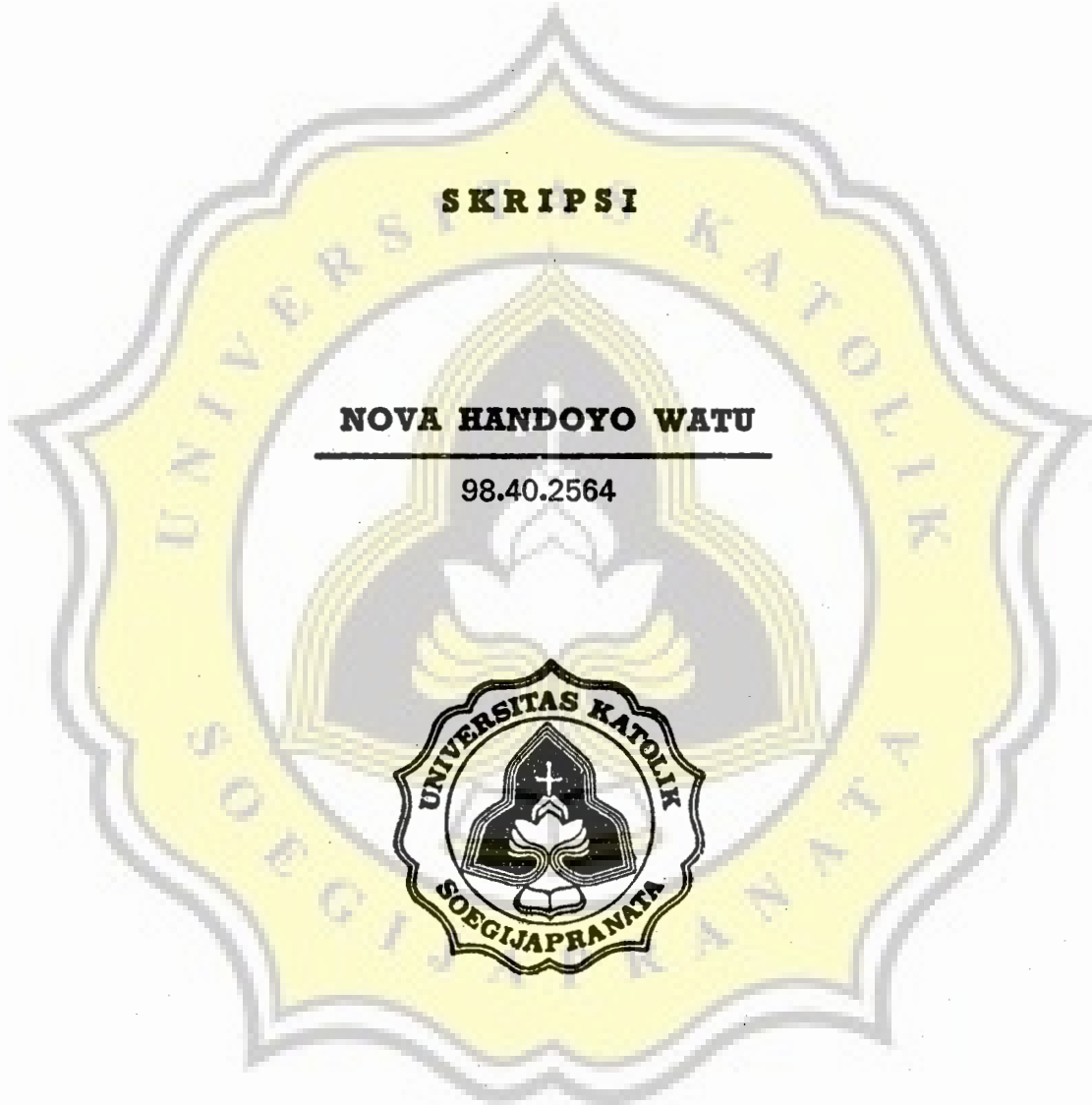


**KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENEMPUH  
STUDI DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN  
KARYAWAN DAN STAF PENGAJAR**



**SKRIPSI**

**NOVA HANDOYO WATU**

98.40.2564



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

2002



**PUSHTAKAAN**

No. INV. 1056 / P / C-1

No. PEN.

PARAP.

TGL 08/08 2002

**KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENEMPUH  
STUDI DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN  
KARYAWAN DAN STAF PENGAJAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang  
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

**NOVA HANDOYO WATU**

**98.40.2564**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2002**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang  
Dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

**Pada Tanggal**

**5 Juli 2002**

**Mengesahkan**

**Fakultas Psikologi**

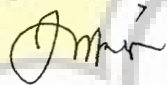
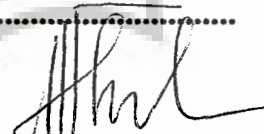
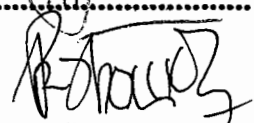
**Universitas Katolik Soegijapranata**

**Dekan,**

  
**(Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si.)**

**Dewan Penguji**

- 1. Dra. Arie Indarjati, MM.**
- 2. Dra. Sih Setija Utami, M.Kes.**
- 3. Drs. Sumbodo Prabowo**

  
.....  
  
.....  
  
.....

**Skripsi ini Saya Persembahkan Kepada:**

**Tuhan Allahku “*Jesus Christ is My Salvation*”  
penopang kekuatan saya dalam hidup ini**

**Keluarga atas dukungan dan kasih sayangnya  
( thanks..... i love u all!!)**

**“Teman Hidupku” yang selalu menemani dengan setia dalam  
pembuatan skripsi ini (Thanks yen..... I Love You)**



*Sebab rancangan - Ku bukanlah rancanganmu,  
dan jalanmu bukanlah jalan - Ku, demikianlah  
firman Tuhan.*

*Seperti tingginya langit dari bumi,  
demikianlah tingginya jalan - Ku dari jalanmu  
dan rancangan - Ku dari rancanganmu.*

*< Yesaya 55 : 8 & 9 >*

Kegagalan bukanlah suatu kehancuran  
melainkan awal dari keberhasilan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan-Nya pada saat penulisan skripsi ini. Rintangan dan segala yang terjadi selama pembuatan skripsi ini tidak lain karena Anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa. Pada kesempatan ini Penulis tak lupa ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Pius Heru Priyanto, MSi. selaku Dekan Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapranata Semarang dimana memperlancar dan mengarahkan proses studi dan skripsi saya.
2. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM. Selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktunya untuk konsultasi, pengarahan mengenai cara penulisan skripsi, dan bimbingan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini
3. Ibu Dra. Kristiana Haryanti, MSi. Selaku dosen pembimbing pendamping yang menyediakan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak Drs. A. Rachmad Djati W, MS. Selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyusun jadwal kuliah serta bimbingan kepada saya selama masa perkuliahan
5. Para dewan penguji yang telah memberikan kritik sekaligus saran yang berarti bagi kesempurnaan skripsi ini
6. Mas Nardi, mas inang, mas didik dan staf pengajaran Fakultas Psikologi, karena telah membantu memperlancar proses studi saya di Fakultas Psikologi

7. Orang tua, kakak, saudara kembar, kekasih (yen-yen), teman-teman dekat ( Ira dan Tri ), serta pihak-pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, atas segala dukungan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi dengan mutu pelayanan karyawan dan mutu tenaga pengajar. Beberapa penelitian menemukan bahwa evolusi yang dirasakan oleh konsumen mengenai kualitas mutu pelayanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen (Kurtz dan Clow, 1998, h. 52). Tse dan Wilson melakukan penelitian tentang mutu pelayanan dan kepuasan konsumen, mereka menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang dirasakan akan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (Bolton dan Drew, 1990, h. 375). Mahasiswa menuntut pihak perguruan tinggi untuk memberikan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Semuanya itu sangat berpengaruh terhadap proses belajar yang dihadapi oleh mahasiswa.

Simonson menyebutkan bahwa upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi-perguruan tinggi yang lain baik perguruan tinggi negeri maupun swasta. Upaya ini dilakukan melalui pendekatan pada mahasiswa agar mampu mengenali secara tepat apa yang mereka inginkan (Risdiyanto dan Dharmmesta, 2001, h. 402). Berdasarkan teori yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut yaitu ada hubungan positif antara mutu pelayanan karyawan dan staf pengajar (dosen) dengan kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi. Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang strata-1 yang masih aktif dan yang tidak sedang mengambil cuti. Data diperoleh dari angket dengan cara skala penilaian (*rating scale*) yaitu sebuah daftar yang hampir menyerupai daftar cek, tetapi berbeda dalam hal terdapatnya satu skala nilai dalam berbagai tingkat (Surahmad, 1985, h. 170).

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa hipotesa yang diajukan peneliti diterima dengan korelasi  $R_{y12}$  sebesar 0,607 dengan  $p < 0,01$ . SE sebesar 13,918 % untuk mutu pelayanan karyawan dan 22,906 % mutu dosen. Saran yang diberikan peneliti dari hasil penelitian ini adalah bagi peneliti selanjutnya harap memperhatikan dalam teknik pengambilan sampel, item angket yang dibuat, dan batasan populasinya, menyamakan standar mutu karyawannya di setiap fakultas dan karyawan universitas serta standar mutu dosennya, dan bagi peneliti selanjutnya dianjurkan untuk menjadikan kehidupan sosial mahasiswa sebagai variabel bebas, karena faktor ini menjadi pilihan yang paling menonjol dari responden yang erat kaitannya dengan kepuasan mahasiswa dalam menempuh studi.



## DAFTAR ISI

### JUDUL

HALAMAN SAMPUL DALAM SATU.....	i
HALAMAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>10</b>
A. Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	10
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	10
2. Teori-Teori tentang Kepuasan.....	13
3. Aspek-Aspek Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	15

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh studi.....	16
B. Mutu Pelayanan Karyawan dan Staf Pengajar.....	20
1. Pengertian Mutu Pelayanan.....	20
2. Pengertian Mutu Pelayanan dan Staf Pengajar.....	23
3. Aspek-Aspek Mutu Pelayanan.....	25
C. Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi dengan Mutu Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi dengan Staf Pengajar (Dosen).....	27
D. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
1. Mutu Pelayanan Karyawan.....	34
2. Mutu Staf Pengajar.....	35
3. Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	35
C. Subyek Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D. Metode Pengambilan Data.....	39
1. Alat Pengumpulan Data.....	39
2. Blueprint dan Cara Penilaian.....	43
E. Validitas dan Reliabilitas.....	45
1. Validitas.....	45

2. Reliabilitas.....	46
F. Metode Analisis Data.....	47
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	49
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	49
1. Orientasi Kanchah.....	49
2. Persiapan Penelitian.....	50
a. Perijinan Penelitian.....	50
b. Penyusunan Alat Ukur.....	50
c. Uji Coba Alat Ukur.....	52
d. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	53
B. Pelaksanaan Penelitian.....	58
C. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	60
1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji Linieritas.....	61
3. Hasil Analisis Data.....	61
D. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Seluruh Mahasiswa S-1 UNIKA Soegijapranata Smg.....	37
Tabel 2	Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	43
Tabel 3	Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	44
Tabel 4	Angket Mutu Staf Pengajar.....	44
Tabel 5	Sebaran Item Uji Coba Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	51
Tabel 6	Sebaran Item Uji Coba Angket Mutu Pelayanan Karyawan	52
Tabel 7	Sebaran Item Uji Coba Angket Mutu Staf pengajar.....	52
Tabel 8	Sebaran Item Valid dan Item Gugur Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	54
Tabel 9	Sebaran Baru Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi.....	55
Tabel 10	Sebaran Item Valid dan Item gugur Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	56
Tabel 11	Sebaran Baru Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	56
Tabel 12	Sebaran Item Valid dan item gugur Angket Mutu Staf Pengajar.....	57
Tabel 13	Sebaran Baru Angket Mutu Staf Pengajar.....	58
Tabel 14	Sebaran Jumlah Sampel Tiap Fakultas.....	59
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas dan Linieritas.....	60
Tabel 16	Rangkuman Analisa Data Tingkat Mutu Pelayanan Karyawan, Mutu Staf Pengajar, dan kepuasan Mahasiswa.....	67
Tabel 17	Data Perbedaan Pendapat Tiap-Tiap Fakultas.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	78
Lampiran A : Data Uji Coba.....	79
A-1 Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi...	80
A-2 Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	86
A-3 Angket Mutu Staf pengajar (Dosen).....	93
Lampiran B : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	100
B-1 Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi...	101
B-2 Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	106
B-3 Angket Mutu Staf pengajar (Dosen).....	117
Lampiran C : Angket Penelitian.....	128
C-1 Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi...	129
C-2 Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	134
C-3 Angket Mutu Staf pengajar (Dosen).....	138
Lampiran D : Data Penelitian.....	142
D-1 Angket Mutu Pelayanan Karyawan.....	143
D-2 Angket Mutu Staf pengajar (Dosen).....	155
D-3 Angket Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi...	167
D-4 Data Induk.....	179
Lampiran E : Uji Normalitas.....	185
Lampiran F : Uji Linieritas.....	190
Lampiran G : Analisa Data.....	193
Lampiran H : Surat Keterangan.....	200
Lampiran I : Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa.....	204