

PEMETAAN ATRIBUT KEBERWUJUDAN FISIK PROSES PERKULIAHAN

DALAM ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Nama : TRI WIBOWO CN
NIM : 03.30.0150

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2009

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul: **PEMETAAN ATRIBUT KEBERWUJUDAN FISIK PROSES
PERKULIAHAN DALAM ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA**

Disusun ooleh :

Nama : TRI WIBOWO CN
Nim : 03.30.0150
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Telah diterima dan disetujui pada :

Semarang, 05 Oktober 2009

Pembimbing

(A. Haryo Perwito,SE.MA-TRM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :”PEMETAAN ATRIBUT KEBERWUJUDAN FISIK PROSES
PERKULIAHAN DALAM ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA”

Disusun Oleh :

Nama : Tri Wibowo Cahyo Nugroho

NIM : 03.30.0150

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim penguji pada hari Jumat 2 Oktober 2009

Koordinator

Tim Penguji

Anggota

Anggota

(DR Ben Karno Budi P) (A. Ratna Wulandari,SE.MSI) (A. Haryo Perwito,SE.MA-TRM)

Dekan Fakultas Ekonomi
Unifersitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2009

(Dr. Andreas Lako,SE.,MSI)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Tri Wibowo Cahyo Nugroho

NIM : 03.30.0150

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pemetaan Atribut Keberwujudan Fisik Proses Perkuliahan

Dalam Analisis Kepentingan dan Kinerja”

Benar-benar merupakan karya saya sendiri, apabila di kemudian hari di temukannya adanya bukti plagiasi, manipulasi, atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk lainnya, saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 05 Oktober 2009

Tri Wibowo CN

MOTTO

“ Jangan Menyerah Karena Keadaan,

Tetapi Berjuanglah Demi Tujuan ”

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas kinerja FE Unika Soegijapranata terhadap kepentingan mahasiswa dalam hal atribut keberwujudan fisik proses perkuliahan.

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa FE Unika Soegijapranata, karena mahasiswa yang merasakan sendiri kinerja dari FE Unika Soegijapranata. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 94 responden dari mahasiswa yang masih aktif kuliah, yaitu angkatan 2005 sampai 2008. Sedangkan dalam pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kinerja FE Unika Soegijapranata masih perlu adanya peningkatan kinerja dalam fasilitas-fasilitas tertentu, walaupun demikian ada juga beberapa fasilitas yang menunjukkan bahwa kualitas kinerja FE Unika Soegijapranata sudah di selenggarakan dengan baik dan di anggap penting oleh mahasiswa, sehingga perlu di pertahankan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Bapa dan Putra-Nya yang terkasih, karena berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pemetaan Atribut Keberwujudan Fisik Proses Perkuliahan Dalam Analisis Kepentingan Dan Kinerja”*.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. **TUHAN YESUS KRISTUS**

2. Bapak dan Ibu tercinta, kakakku Eka (tatang) yang telah memberikan dukungan dan doanya selama menyusun skripsi ini.
3. Yth. A.Posmaria S, Sitohang,SE.,MSI selaku dosen pembimbing dari penulis, yang telah bersedia memberikan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Yth. DR. Ben Karno Budi P, A. Ratna Wulandari,SE.MSI dan A. Haryo Perwito,SE.MA-TRM yang telah memberikan berbagai masukan dan bantuannya dalam menyusun skripsi.
5. teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dalam penulisan skripsi Aji Winarko, Bekt Kusuma, Lucky Restu Rama, Agustina Diah Nurika, Hendrik, Elang, Bang Tiok, Londho, Djitong, Muksin, Dobleh, Qui, Gejrut, Sinyo, Beyek, Piyeng, Acong, Areng, Iblisz, Monyong, Tile, Kurir, Iwan, dan masih banyak lagi teman-teman yang lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka apabila masih ada kekurangan dalam penyajian ini mohon diberikan saran-saran yang bermanfaat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan sebagai referensi.

Semarang, Oktober 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Definisi jasa	9
2.2 Karakteristik Jasa.....	10

2.3 Kualitas Jasa.....	11
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.5 Kepuasan Konsumen	16
2.6 Kerangka Pikir	18
2.7 Definisi Operasional	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi penelitian.....	21
3.2 Populasi.....	21
3.3 Sampel dan Teknik Sampling	23
3.4 Data yang Dipergunakan.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6 Metode Analisis Data.....	28
3.7 Alat Analisis.....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Responden	31
4.2 Hasil Analisis Penelitian	34
4.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	34
4.2.2 Pemetaan Hasil Analisis	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model kerangka pikir	19
Gambar 2 Model kuadran Analisis IPA.....	26
Gambar 4 Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja.....	37

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Distribusi jawaban responden atas pertanyaan kelas yang nyaman.....	3
Table 1.2 Distribusi jawaban responden atas pertanyaan peralatan yang digunakan di kela	4
Table 1.3 Distribusi jawaban responden atas pertanyaan Penampilan dosen saat mengajar di kelas.....	5
Table 1.4 Distribusi jawaban responden atas pertanyaan Peralatan yang dapat menunjang kenyamanan di ruang kelas.....	6
Tabel 3.1 Perincian Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.....	22
Tabel 4.1 Tabulasi Jawaban Kepentingan.....	32
Tabel 4.2 Tabulasi Jawaban Kinerja.....	33
Tabel 4.3 Total Skor Penilaian Mahasiswa Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kinerja Serta Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Dokumentasi