

SKRIPSI

Teguh Irawan Cokrobudoyo

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA DAN UNIVERSITAS SURABAYA DI SURABAYA



No. INDUK	2368 / 01
TGL TERIMA	12 Maret '01
B.F.I	
HADI-H	
No. BUKU	FE-m Cok a-1
P KE	1 (satu)

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2000

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA DAN

UNIVERSITAS SURABAYA DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Teguh Irawan Cokrobudoyo

3103096175

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

FEBRUARI 2000

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Dan Universitas Surabaya Di Surabaya yang ditulis oleh Teguh Irawan Cokrobudoyo telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ani', is positioned over the central part of the watermark. The signature is fluid and cursive.

Pembimbing I: Dra. Ec. Ani Suhartatik MM.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lena', is positioned over the lower part of the watermark. The signature is highly stylized and cursive.

Pembimbing II: Dra. Ec. Lena Ellitan MSi.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Teguh Irawan Cokrobudoyo NRP 31003096175

Telah disetujui pada tanggal

Dan dinyatakan

LULUS oleh Ketua Tim Penguji:



Dr. Soedjono Abipraja

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Rido Tanago, MBA.



Dra. Ec. C. Widya Utami, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat pertolonganNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dan berjalan lancar.

Adapun penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat pengalaman serta pengetahuan penulis yang sangat terbatas, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat berharga sekali bagi penulis.

Penyampaian terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Pembimbing I : Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM.
- Pembimbing II : Dra. Ec. Lena Ellitan, MSi.
- Dekan : Drs. Ec. Rido Tanago, MBA.
- Dosen;

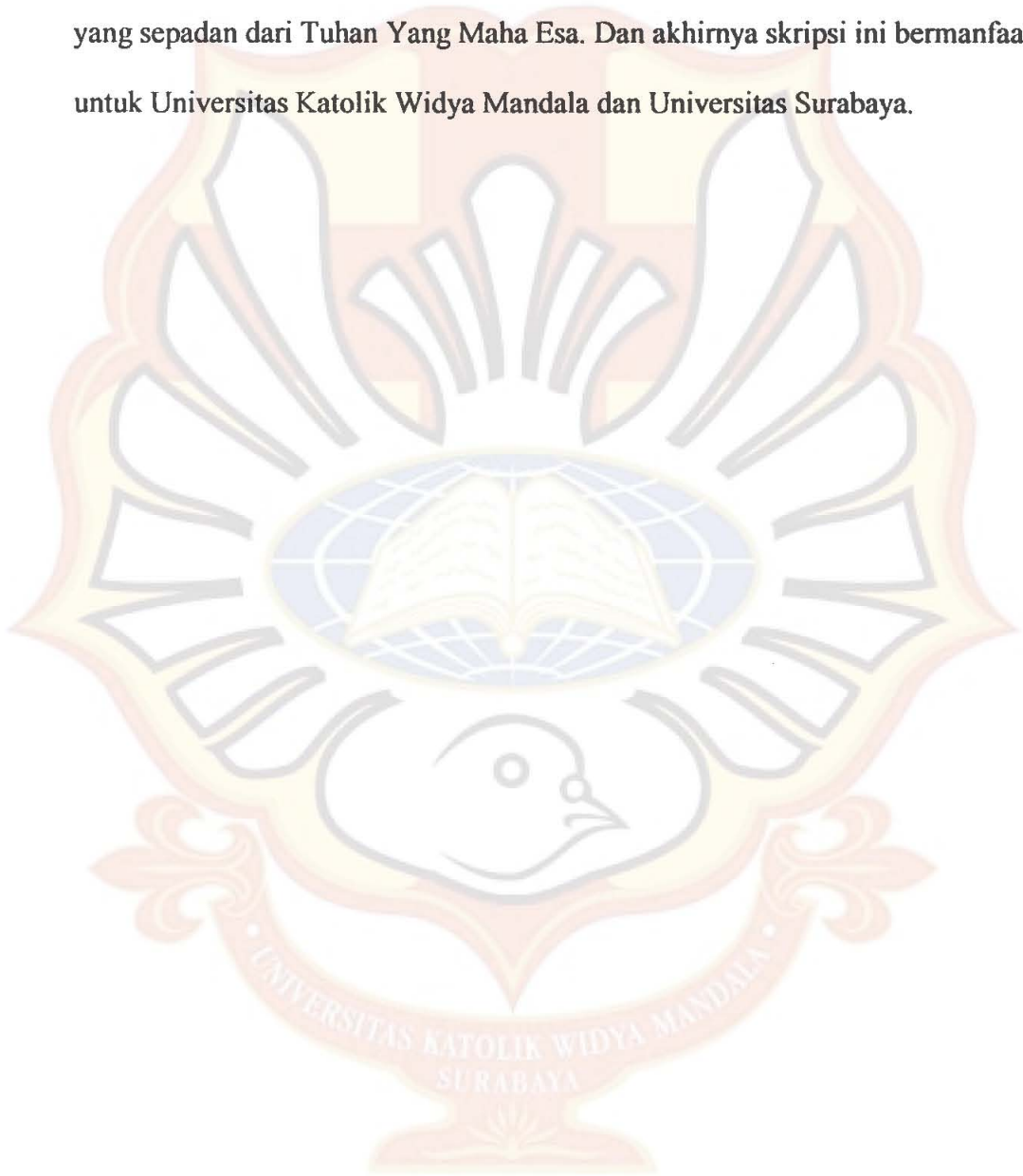
Yang selama kegiatan perkuliahan memberikan semua yang beliau ketahui untuk kemajuan penulis.

- Keluarga;

Di dalam keadaan apapun dukungan keluarga sangat berarti bagi penulis

karena dengan itu penulis merasa ada dorongan yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan akhirnya skripsi ini bermanfaat untuk Universitas Katolik Widya Mandala dan Universitas Surabaya.



Surabaya, Februari 2000

DAFTAR ISI



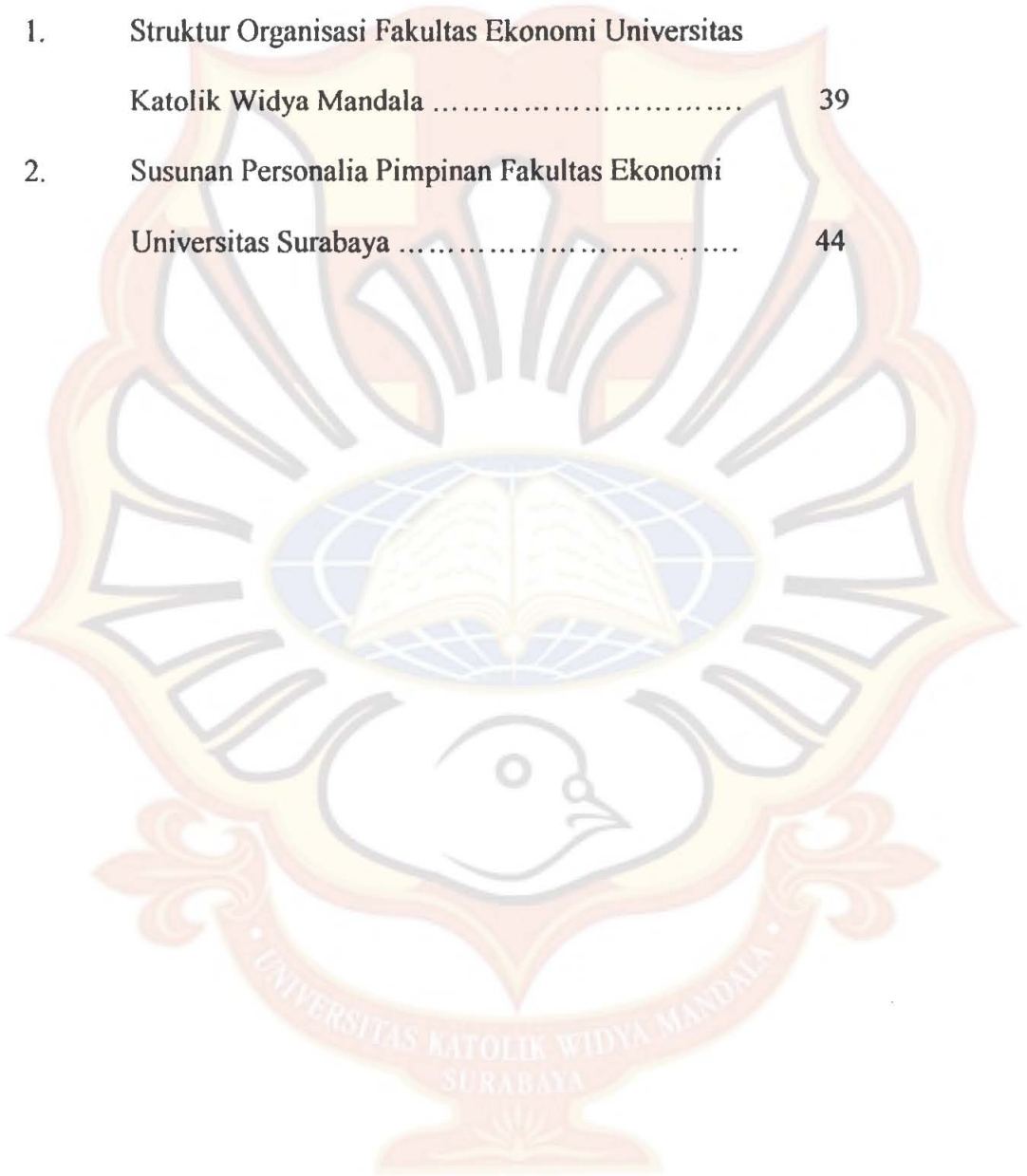
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	Vi
DAFTAR LAMPIRAN	Vii
ABSTRAKSI	Viii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1. Pengertian Quality	6
2.2.1.1. Pengertian "Quality" dan "Control"	7
2.2.1.2. Fungsi dan Pentingnya Pengawasan mutu dan Pengendalian mutu	7
2.2.2. Pengertian Layanan	9 ✓

2.2.2.1. Macam-macam Bentuk Layanan atau Dukungan Konsumen	11	#
2.2.2.2. Usaha Perusahaan Untuk Mewujudkan Layanan atau Dukungan Prima	13	✓
2.2.2.3. Manfaat Layanan atau Dukungan Kepada konsumen	15	
2.2.2.4. Beberapa Persyaratan Layanan Kepada Konsumen	16	
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	17	
2.2.3.1. Perbedaan Kualitas Layanan Antar Badan Usaha	19	
2.2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi	20	
2.2.4. Jasa	21	
2.2.4.1. Sifat dan Karakteristik Jasa	21	
2.2.4.2. Klasifikasi Jasa	23	
2.2.4.3. Strategi Pemasaran Untuk Sektor Jasa	24	
2.2.4.4. Mengelola Mutu Jasa	25	
2.3. Hipotesis Penelitian	27	
Bab 3: Metode Penelitian	29	
3.1. Definisi Operasional	29	
3.2. Jenis dan Sumber Data	31	

3.3. Prosedur Pengumpulan Data	32
3.4. Pengukuran Data	33
3.5. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6. Teknik Analisis	33
Bab 4: Analisis dan Pembahasan	35
4.1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala	35
4.2. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya	40
4.2.1. Program Pendidikan	42
4.3. Deskripsi Data	45
4.4. Analisis Data	45
4.5. Pembahasan	50
Bab 5: Simpulan dan Saran	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	54
Daftar Kepustakaan	57

DAFTAR GAMBAR

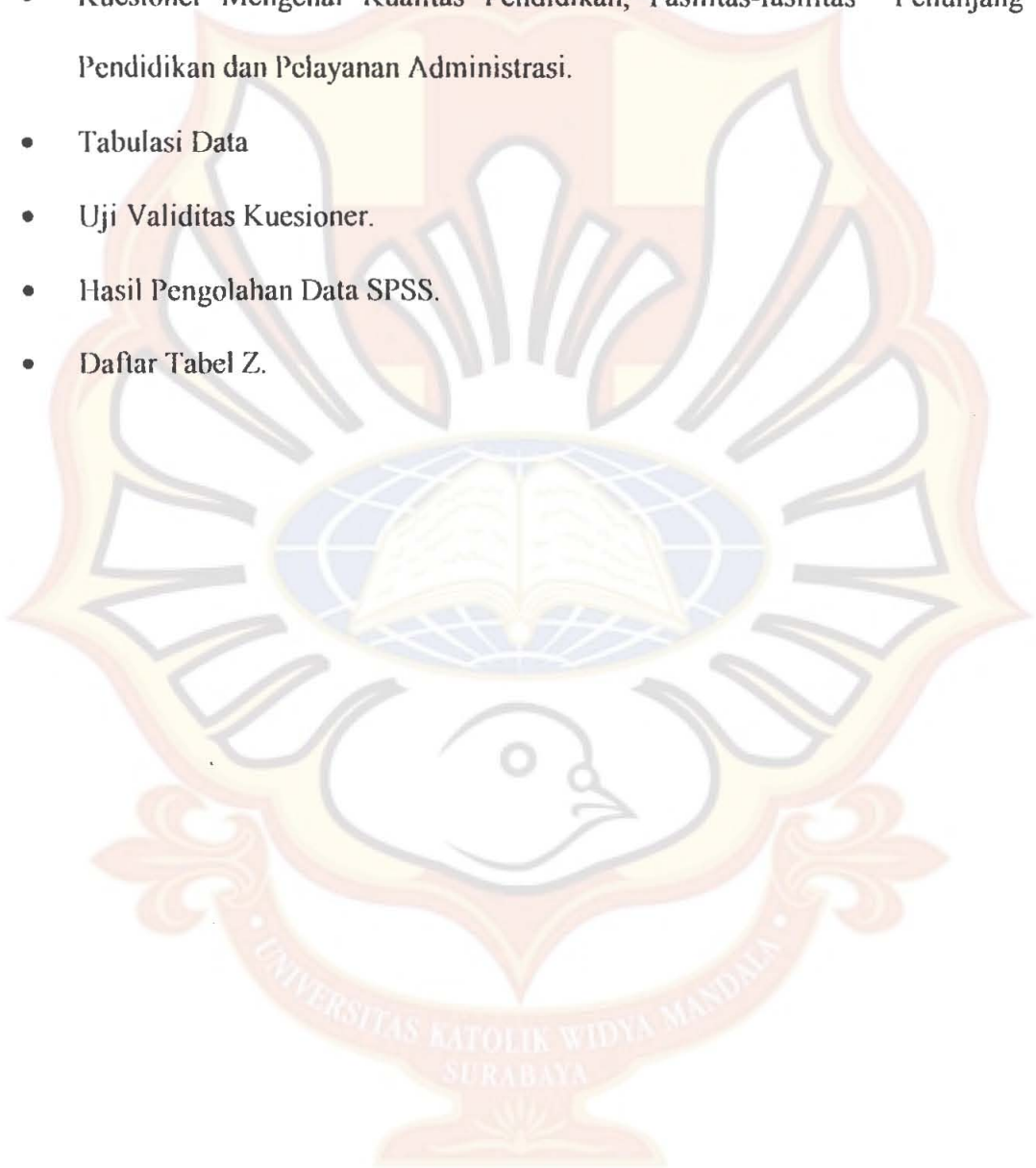
Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala	39
2. Susunan Personalia Pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Kuesioner Mengenai Kualitas Pendidikan, Fasilitas-fasilitas Penunjang Pendidikan dan Pelayanan Administrasi.
- Tabulasi Data
- Uji Validitas Kuesioner.
- Hasil Pengolahan Data SPSS.
- Daftar Tabel Z.



ABSTRAKSI SKRIPSI

Penulisan skripsi yang dibuat dengan mengambil judul Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Dan Universitas Surabaya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan baik Widya Mandala dan Ubaya kepada mahasiswa yang meliputi kualitas pendidikan, fasilitas-fasilitas penunjang pendidikan dan pelayanan administrasi telah dapat diterima dan dimanfaatkan dengan seoptimal mungkin oleh mahasiswa demi kelancaran dalam proses belajar.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari mahasiswa dengan cara menyebarkan kuesioner dihitung dengan menggunakan analisis uji Z beda dua rata-rata dengan penggunaan komputer dengan program *SPSS for Windows Release 9.0* diperoleh analisis perhitungan yang menunjukkan kualitas pendidikan = 0.783 lebih kecil dari 1.96 dan lebih besar dari - 1.96 maka H_0 diterima artinya kualitas pendidikan di Ubaya dan di Widya Mandala tidak ada yang signifikan, fasilitas-fasilitas Penunjang Pendidikan = 23.295 lebih besar dari 1.96, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada perbedaan yang signifikan antara fasilitas-fasilitas penunjang pendidikan di Ubaya dan di Widya Mandala, pelayanan Administrasi = -2.076 lebih kecil dari -1.96, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada perbedaan yang signifikan antara pelayanan administrasi di Ubaya dan di Widya Mandala.

