

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN  
PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS BAKRIE**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1**



Disusun Oleh:

**NI MADE DHIYAH AYU S**

**1191901018**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ni Made Dhiyah Ayu S

NIM : 1191901018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 01 Agustus 2023

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : Ni Made Dhiyah Ayu S  
NIM : 1191901018  
PROGRAM STUDI : Ilmu Manajemen  
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi  
Manajemen Kelas Sore Non Reguler Fakultas Ekonomi Dan Ilmu  
Sosial Universitas Bakrie

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si.

(  )

Penguji I : M. Taufiq Amir, S.E., MM., Ph.D.

(  )

Penguji II : Gunardi Endro, Ph.D.

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : Ni Made Dhiyah Ayu S  
NIM : 1191901018  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan  
Ilmu Sosial Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie”**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia, mengelola dalam bentuk pangkal data, merawat dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Dibuat di : Jakarta  
Tanggal : 01 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Made Dhiyah Ayu S

## KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta anugerah dan kesehatan yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat tugas akhir di Program Studi Manajemen Universitas Bakrie. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa setiap kata dan kalimat yang tercantum dalam skripsi ini tidak lepas dari bantuan bimbingan, dukungan, saran dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, mengabulkan doa-doa penulis, membantu mewujudkan segala keinginan penulis, dan mendengar keluh kesah penulis, dan menunjukkan jalan terbaik untuk penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Ibu (Ni Ketut Wardani), Bapak (I Made Retug), Pasangan (Putu Disya), Sahabat (Mutiara Fadhila), Teman-teman kerja (yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-satu) yang selalu menyayangi penulis, memberikan doa dan semangat serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ananda Fortunisa, SE, M.Si. selaku pembimbing materi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat dibuat dengan sebaik-baiknya.
4. M. Taufiq Amir, S.E., MM., Ph.D. dan Gunardi Endro, Ph.D. selaku pembahas tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat dibuat dengan baik.
5. Dosen-Dosen program studi Manajemen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, saran, dan dukungan selama penulis mengemban ilmu di Universitas Bakrie.
6. Teman-teman Manajemen Batch 12. Terima kasih telah membantu penulis dalam segala hal selama penulis melakukan perkuliahan di Program Manajemen Universitas Bakrie.
7. Pihak-pihak lain yang belum disebutkan di atas. Mohon maaf jika tidak bisa

disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala yang telah kalian berikan.

Jakarta, 01 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'N' followed by 'M', 'D', 'A', 'Y', 'U', and 'S' in a cursive script.

Ni Made Dhiyah Ayu S

**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**

**Ni Made Dhiyah Ayu S**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian yaitu sebanyak 100 mahasiswa yang ditentukan dengan Rumus Slovin dan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, prioritas perbaikan kinerja oleh Prodi Manajemen Universitas Bakrie yaitu memperbaiki standar keselamatan dan keamanan tinggi yang dianggap penting oleh mahasiswa namun kinerjanya buruk sehingga mahasiswa merasa tidak puas. Penyampaian materi dengan contoh penerapan di kehidupan nyata harus dipertahankan oleh dosen Prodi Manajemen Universitas Bakrie karena dianggap penting oleh mahasiswa dan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga mahasiswa merasa puas. Prodi Manajemen Universitas Bakrie harus memiliki hubungan yang baik dengan industri sebagai penyedia lapangan pekerjaan bagi mahasiswa karena dianggap kurang penting oleh mahasiswa, sehingga pelaksanaannya juga kurang diperhatikan. Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki dosen Prodi Manajemen Universitas Bakrie dianggap kurang penting oleh mahasiswa tetapi memberikan kinerja baik, sehingga mahasiswa menilai kinerjanya berlebihan dan harus lebih diefisienkan ke atribut pelayanan yang lain.

**Kata Kunci :** **Kualitas Pelayanan Pendidikan, *Importance Performance Analysis* (IPA)**

**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**

**Ni Made Dhiyah Ayu S**

---

**ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of educational services in Management Study Program, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Bakrie. The research method used is descriptive quantitative approach method. The number of consumer respondents was 100 students by Slovin Formula and using the Proportionate Stratified Random Sampling. Research data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the research results, the improvement priority was high safety and security standards which are considered important by students but whose performance is poor so that students feel dissatisfied. The delivery of material subject with examples in the real-life application must be maintained because it is considered important by students and has been implemented properly, so that students feel satisfied. Management Study Program, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Bakrie must have a good relationship with the industry as a provider of employment opportunities for students because students consider it less important, so that its implementation also receives less attention. The foreign language skills possessed by lecturers are considered less important by students but provide good performance, so students assess their performance as excessive and must be more efficient on other service attributes.

**Keywords : Quality of Education Services, *Importance Performance Analysis* (IPA)**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>6</b>
2.1 Layanan .....	6
2.1.1 Kualitas Layanan.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan .....	14
2.3 Matriks Penelitian .....	15
2.4 Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III</b> .....	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Metode Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	27
3.6.1 Uji Validitas .....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	27
3.7 Metode Analisis Data .....	27
<b>BAB IV</b> .....	<b>32</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Karakteristik Responden .....	32
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
4.1.3 Analisis <i>Importance Perfomance</i> (IPA).....	39

<b>BAB V.....</b>	<b>56</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	56
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Hasil Pra Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pendidikan Tinggi Kelas Non Reguler Prodi Manajemen Universitas Bakrie .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Matriks Penelitian .....	15
<b>Tabel 3.1</b> Jumlah Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Kelas Non Reguler Universitas Bakrie Angkatan 2019, 2020, dan 2021 .....	21
<b>Tabel 3.2</b> Skala Pengukuran Kepentingan dan Kinerja .....	22
<b>Tabel 3.3</b> Definisi Operasional Variabel .....	22
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	33
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	35
<b>Tabel 4.3</b> Hasil analisis terhadap indikator berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk analisis IPA.....	37

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka pemikiran .....	18
<b>Gambar 3.1</b> Diagram tingkat kinerja atribut terhadap kepuasan konsumen .....	30
<b>Gambar 4.1</b> Karakteristik jenis kelamin responden .....	31
<b>Gambar 4.2</b> Karakteristik umur responden .....	32
<b>Gambar 4.3</b> Diagram kartesius hasil uji IPA terhadap kualitas pendidikan tinggi Prodi Manajemen Universitas Bakrie .....	39