

**SKRIPSI**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN**  
**PENDIDIKAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA**  
**MANDALA SURABAYA**



**Disusun oleh:**  
**YESSICA HARIJANTO**  
**5303012006**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
**2016**

**LEMBAR PENGESAHAN  
DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**” yang telah disusun oleh mahasiswa dengan :

Nama : Yessica Harijanto

Nomor Pokok : 5303012006

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum jurusan Teknik Industri guna mengikuti sidang skripsi.

Surabaya, 14 Juli 2016

Dosen pembimbing 1,

Dosen pembimbing 2,



Dian Retno Sari Dewi P., ST., MT.    Martinus Edy Sianto, ST., MT.

NIK 531.97.0298

NIK 531.98.0305

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**” yang telah disusun oleh mahasiswa dengan :

Nama : Yessica Harijanto  
Nomor Pokok : 5303012006  
Tanggal Ujian : 21 Juli 2016

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 27 Juli 2016


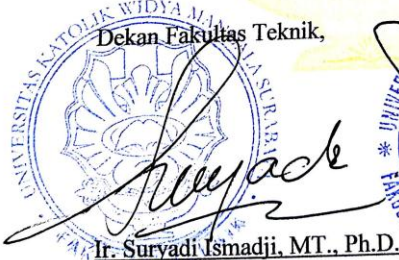
Ketua Dewan Penguji,



Ir. L. M Hadi Santosa, MM.

NIK. 531.98.0343

Dekan Fakultas Teknik,



Ir. Suryadi Ismadji, MT., Ph.D.

NIK. 521.93.0198

Ketua Jurusan Teknik Industri,



Ir. Jaka Mulyana, STP., MT.

NIK. 531.98.0325

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan :

Nama : Yessica Harijanto

NRP : 5303012006

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA”** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juli 2016

Yang menyatakan,



Yessica Harijanto

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 27 Juli 2016

Mahasiswa/i yang bersangkutan,



Yessica Harijanto

NRP. 5303012006

## KATA PENGANTAR

Terpujilah Tuhan Yesus Kristus, atas segala kebaikan, berkat dan karunia-Nya selama ini, terutama atas pembelajaran hidup yang berharga melalui proses penyusunan Skripsi *Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya* ini. Dapat terselesaikannya Skripsi ini juga tak lepas atas segala bantuan secara teknis dan moral dari berbagai pihak kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih untuk semua pihak yang mendukung, kepada:

1. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, Ph.D., Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi.
2. Bapak Ig. Joko Mulyono, STP., MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk Skripsi ini dan memberi semangat untuk segera lulus.
3. Ibu Dian Retno S.D., ST., MT. selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memperhatikan dan mengarahkan penulis. Serta atas segala informasi, ide dan pengetahuannya di bidang Riset Pemasaran.
4. Bapak Martinus Edy Sianto.,ST.,MT. selaku Pembimbing II yang terus menerus memberikan dukungan, saran dan pengetahuannya dalam perancangan laporan skripsi.

5. Para Dosen Jurusan Teknik Industri Widya Mandala yang selama ini memberi pembelajaran yang sangat berguna dalam menambah ilmu penulis.
6. Teman-teman yang membantu penulis menyebarkan kuesioner di kampus; serta teman-teman yang meluangkan waktu saat mengisi kuesioner.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat, dorongan dan mendoakan agar segera lulus.
8. Victor yang selalu memberikan dorongan, doa dan menguatkan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Merrynda, Sherly, Angel, Agnes, Evelyn, Clara, Lovi, Melissa, Billy dan Irvan yang selalu meluangkan waktunya apabila penulis mengalami kesulitan selama penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman seangkatan 2012 yang selalu mendukung dan memberi semangat. Terimakasih atas persahabatan yang seru dan selalu kompak dalam kondisi apapun.
11. Teman-teman dari SMA tercinta yaitu Indira, Idelia, Bella, Evleen, Christa Bella, Agustin yang selalu mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi.
12. Serta semua pihak yang membantu secara langsung maupun tak langsung; karena keterbatasan tempat, tak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca di kemudian hari. Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena

itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca.

Surabaya, 8 Mei 2016

Penulis



# DAFTAR ISI

Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Konsep Jasa .....	5
2.2 Konsep Kualitas Jasa ( <i>Service Quality – SERVQUAL</i> ) .....	6
2.2.1 Penentuan Sampel .....	10
2.2.2 Tipe Pertanyaan .....	10
2.2.3 Skala Likert .....	11
2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	11
2.4 Strucrual Equation Modelling.....	13

2.4.1 Definisi SEM .....	13
2.4.2 Indikator SEM .....	14
2.4.3 Langkah Analisis SEM .....	15
2.4.4 Asumsi-asumsi dalam SEM.....	16
2.4.5 Goodnes of Fit dalam SEM .....	17
2.5 Model Struktural .....	19
2.6 Analisa <i>Cluster</i> .....	20
2.7 Analisa ANOVA.....	21
2.8 Analisa Cross Tabulation ( <i>Cross Tab</i> ) .....	23
2.9 Analisa Diskriminan .....	26
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Riset Awal .....	29
3.2.1 Perancangan Model Struktural.....	29
3.3 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	33
3.4 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	34
3.5 Pengolahan Data SEM .....	34
3.5.1 Uji <i>Measurement Model</i> .....	36
3.5.2 <i>Overall Fit Test</i> .....	36
3.5.3 <i>Uji Struktural Model</i> .....	38
3.6 Pengolahan Secara Deskriptif .....	40
3.7 Analisis Cluster .....	40
3.8 Analisis Crosstab .....	40
3.9 Analisis Diksriminan .....	41
3.10 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	41

<b>BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>42</b>
4.1 Pengumpulan Data Pra-Kuesioner .....	42
4.2 Pengolahan Data Pra-Kuesioner .....	42
4.2.1 Uji Validitas Pra-Kuesioner .....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner .....	43
4.3 Pengumpulan Data Kuesioner Resmi .....	43
4.4 Pengolahan Data Kuesioner Resmi .....	44
4.4.1 Uji Validitas Kuesioner Resmi .....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Resmi .....	45
<b>BAB V : ANALISA DATA .....</b>	<b>46</b>
5.1 Pengolahan Data Struktural Equation Modelling .....	46
5.1.1 Uji <i>Degree of Freedom</i> .....	46
5.1.2 Uji Normalitas .....	47
5.1.3 Analisis <i>Confirmatory Factor</i> .....	70
5.1.4 Uji Keseluruhan Model .....	51
5.1.5 Uji Struktural Model .....	54
5.2 Pengolahan Data Profil Responden Deskriptif .....	59
5.3 Analisis Cluster .....	61
5.4 Analisis ANOVA .....	65
5.5 Analisis <i>Crosstab</i> .....	68
5.6 Analisis Diskriminan .....	71
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
6.1 Kesimpulan .....	75
6.2 Saran .....	76
Daftar Pustaka .....	81

Lampiran ..... xiv

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 5.1</b>	Perhitungan <i>Critical Ratio</i> .....	47
<b>Tabel 5.2</b>	Macam variabel yang diuji .....	47
<b>Tabel 5.3</b>	Hasil <i>Factor Loading</i> .....	49
<b>Tabel 5.4</b>	Hasil Perhitungan CR Uji Variabel Konstruk .....	50
<b>Tabel 5.5</b>	Hasil Output $X^2$ Hitung .....	51
<b>Tabel 5.6</b>	Hasil Pengujian <i>Absolute Fit Indices</i> .....	52
<b>Tabel 5.7</b>	Hasil Pengujian <i>Incremental Fit Indices</i> .....	53
<b>Tabel 5.8</b>	Hasil Pengujian <i>Parsimony Fit Indices</i> .....	53
<b>Tabel 5.9</b>	Hasil Pengujian AIC, ECVI & HOELTER .....	54
<b>Tabel 5.10</b>	Hasil Analisis Cluster Bagian III .....	61
<b>Tabel 5.11</b>	Hasil ANOVA Bagian III & IV .....	65
<b>Tabel 5.12</b>	Kesimpulan Hasil Analisis Cluster dan Crosstab .....	68
<b>Tabel 5.13</b>	Analisis Diskriminan Bagian IV .....	72

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 1.</b> Model Struktural .....	19
<b>Diagram 2.</b> <i>Flow chart</i> tahapan penelitian .....	28
<b>Diagram 3.</b> Diagram Jalur Model .....	29
<b>Diagram 4.</b> Diagram Jalur <i>Standardized</i> .....	56

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	58
<b>Grafik 1.2</b> Usia Responden .....	59
<b>Grafik 1.3</b> Fakultas Responden .....	59
<b>Grafik 1.4</b> IPK Responden.....	60
<b>Grafik 1.5</b> Penilaian Mean Terhadap Atribut <i>Trust</i> .....	73
<b>Grafik 1.6</b> Penilaian Mean Terhadap <i>Safety</i> .....	73
<b>Grafik 1.7</b> Penilaian Mean Terhadap <i>Loyalty</i> .....	74
<b>Grafik 1.8</b> Penilaian Mean Terhadap <i>Brand Image</i> .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Uji Validitas Pra- kuesioner

**Lampiran 2** Uji Validitas Kuesioner

**Lampiran 3** Uji Degree Of Freedom

**Lampiran 3.a** Uji Normalitas dalam SEM

**Lampiran 3b** Squared Multiple Corelation

**Lampiran 3C** Goodnes Of Fit

**Lampiran 3D** Variances

**Lampiran 3E** Regression Weight

**Lampiran 4A** Jumlah Responden Tiap Cluster

**Lampiran 4B** Hasil Crosstab Antara Cluster dan Profil Responden

**Lampiran 4C** Uji Multikolinieritas

**Lampiran 4D** Box's M Trust in Service Brand dan Brand Loyalty

**Lampiran 4E** Uji Normalitas

## ABSTRAK

Universitas merupakan tempat proses pembelajaran bagi mahasiswa. Universitas yang berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pembelajaran wajib memiliki fasilitas *intangible* dan *tangible*. Fasilitas *tangible* meliputi sarana dan prasarana berwujud untuk proses pembelajaran bagi mahasiswa seperti kelas untuk proses belajar mengajar, dan lain sebagainya. Sedangkan, fasilitas *intangible* merupakan pelayanan jasa yang tidak berwujud seperti tenaga pendidik yang berpengalaman, dan lainnya. Universitas akan memiliki citra yang baik apabila pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan standard dan harapan pelanggan (mahasiswa). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian “Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ” guna mencari tahu kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh UKWMS dengan harapan mahasiswa yang akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa UKWMS.

*Keywords: intangible, tangible, loyalty.*