

UNIVERSITAS INDONESIA

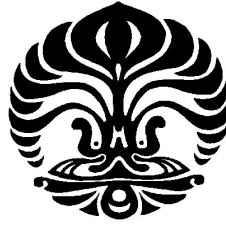
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL TATAP MUKA
DI UPBJJ-UT KUPANG
DITINJAU DARI KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI PADA GAP 5 SERVQUAL)**

TESIS

**YUDITH ALEXANDERINA FRANS
0806441900**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

**JAKARTA
JUNI, 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL TATAP MUKA
DI UPBJJ-UT KUPANG
DITINJAU DARI KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI PADA GAP 5 SERVQUAL)**

TESIS

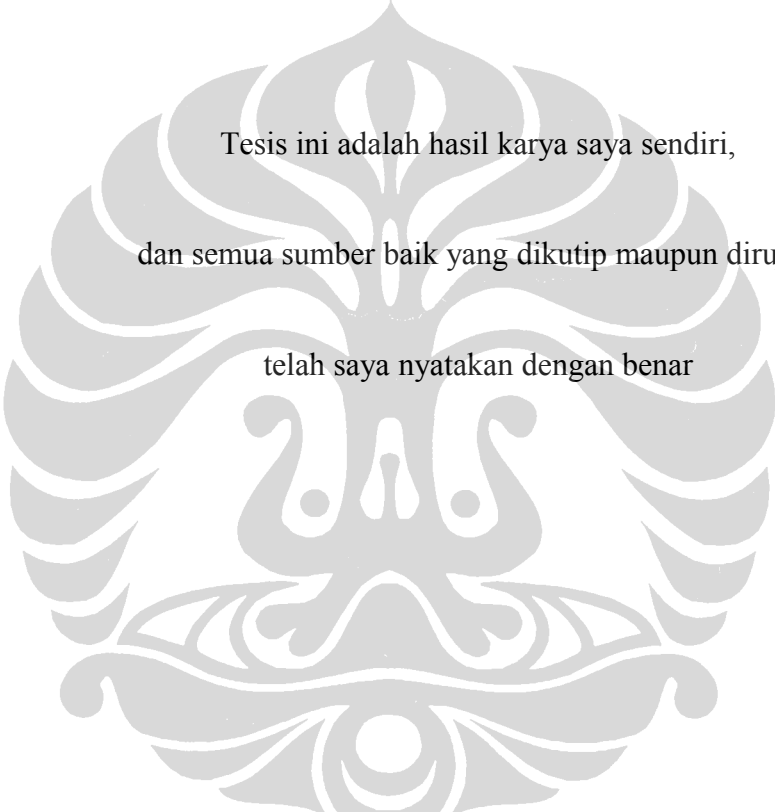
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

**YUDITH ALEXANDERINA FRANS
0806441900**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Bisnis**

**JAKARTA
JUNI, 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



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

Nama : Yudith Alexanderina Frans

NPM : 0806441900

Tanda Tangan :

Tanggal : 24 Juni 2010

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Yudith Alexanderina Frans
NPM : 0806441900
Judul : Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka
Di UPBJJ-UT Kupang Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa (Studi
Gap 5)

Pembimbing Tesis

(Prof. Azhar Kasim, MPA. Ph.D.)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Yudith Alexanderina Frans
NPM : 0806441900
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka
Di UPBJJ-UT Kupang Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa
(Studi Gap 5)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang : **Prof. Dr. Martani Huseini** (.....)

Pembimbing : **Prof. Azhar Kasim, MPA. Ph.D** (.....)

Penguji : **Drs. M. Riduansyah, M.Si** (.....)

Sekretaris Sidang : **Lina Miftahul Jannah, M.Si** (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 24 Juni 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas berkat karunia serta segala perlindungan dan pertolongannya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

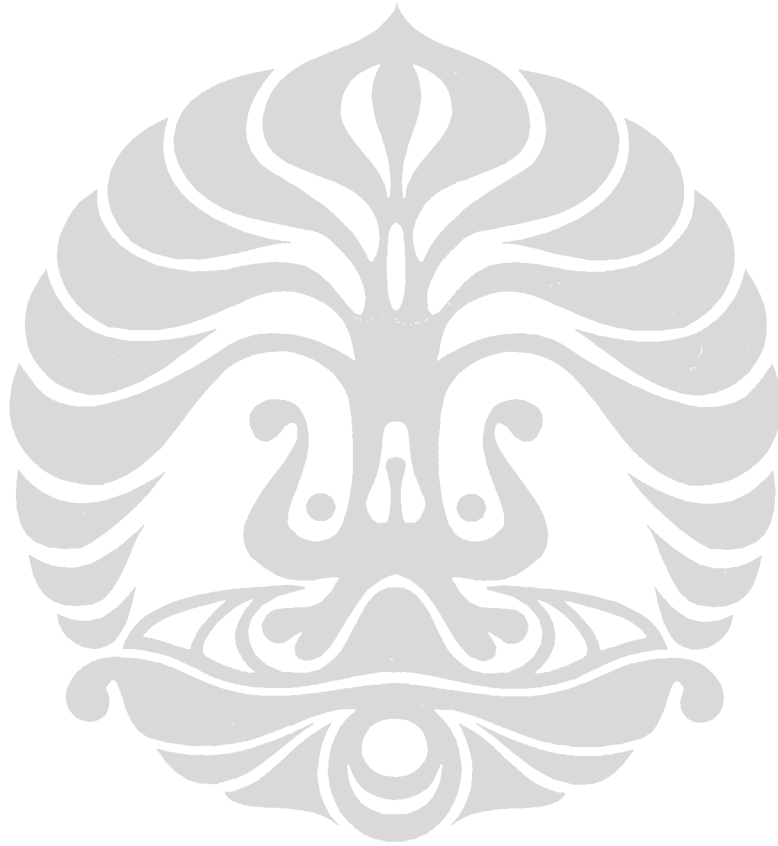
Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister dalam Ilmu Administrasi. Saya menyadari bahwa selama proses penulisan tesis banyak sekali masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Dr. Roy Valiant Salomo M.Soc.Sc, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag.Rer.Publ., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi UI beserta segenap dosen dan staf Program Studi Ilmu Administrasi UI atas pengetahuan, bantuan, bimbingan, dan kerjasama dalam proses belajar penulis selama ini.
4. Prof. Azhar Kasim, MPA. Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan dukungan yang begitu besar selama proses penulisan tesis ini.
5. Dr. Tri Darmayanti, MA., selaku Dekan FISIP UT beserta segenap pimpinan dan rekan-rekan FISIP UT atas kesempatan, kerjasama serta dukungan baik material maupun moral bagi penulis selama masa studi.
6. Kepala UPBJJ-UT Kupang dan segenap staf UPBJJ-UT Kupang atas bantuan dan kerjasama dalam pengumpulan data dan penulisan tesis ini.
7. Suami, orang tua, serta kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Rekan-rekan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Publik 16, khususnya Okta, Tri, Weni, Nurul, Kuncoro, Yeni, dan Sari atas bantuan, kerjasama, serta

kebersamaannya selama menempuh studi. Saat-saat bersama kalian begitu berkesan bagi saya.

9. Sahabat, teman, dan kerabat semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dorongan dan motivasi agar studi ini cepat selesai.

Akhir kata, saya berharap Tuhan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi kita semua dan bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, Juni 2010

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudith Alexanderina Frans
NPM : 0806441900
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty Free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka DI UPBJJ-UT Kupang Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Gap 5 SERVQUAL).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Juni 2010

Yang menyatakan

(Yudith Alexanderina Frans)

ABSTRAK

Nama : Yudith Alexanderina Frans
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL TATAP MUKA
DI UPBJJ-UT KUPANG DITINJAU DARI KEPUASAN
MAHASISWA (STUDI PADA GAP 5 SERVQUAL)

Kepuasan mahasiswa akan tutorial tatap muka (TTM) sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: pertama, gambaran kualitas layanan TTM secara umum di UPBJJ-UT Kupang. Kedua, Aspek-aspek layanan TTM yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner ke sejumlah mahasiswa dalam rangka untuk menilai dan membandingkan antara kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*) dan yang dirasakan (*perceived service*) oleh mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek layanan TTM yang harus diperbaiki oleh UPBJJ-UT dan tutor. Penelitian ini menyajikan suatu analisis akan pengujian kualitas layanan dari sisi mahasiswa.

Kata kunci :
Kualitas Layanan, tutorial tatap muka, kepuasan mahasiswa

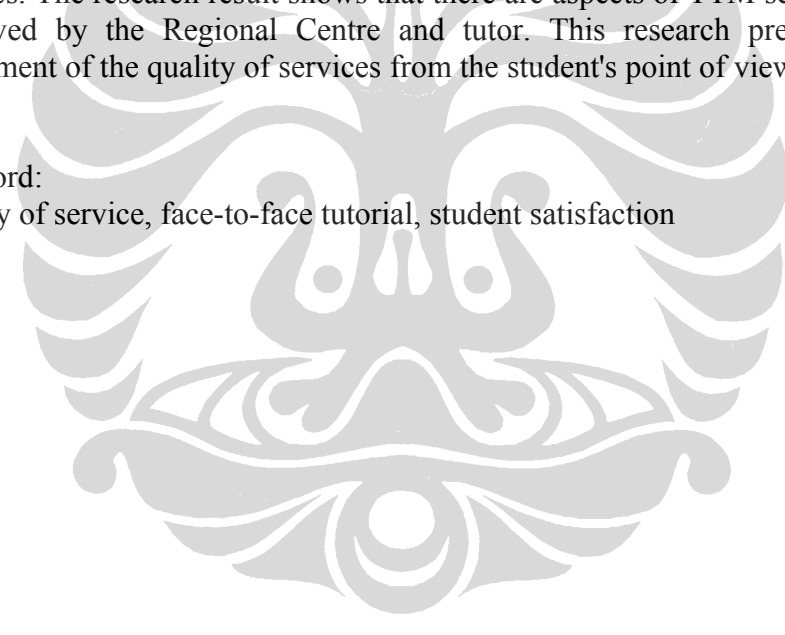
ABSTRACT

Name : Yudith Alexanderina Frans
Study Program : Ilmu Administrasi
Tittle : Measuring the Quality of Face-To-Face Tutorial Services At
UT's Regional Centre in Kupang Based on Student Satisfaction
(Gap 5 SERVQUAL)

Student's satisfaction of face-to-face tutorial (TTM) is influenced by the quality of services that the staffs of the Kupang Regional Centre and tutor give. The aim of this research is to find out: first, the quality of TTM services at the Kupang Regional Centre. Second, what aspects of services that needs to be improved in accordance with the student's satisfaction. Data gathered by spreading questionnaires to the students in order to evaluate and compare between students' expected services and students' perceived services. The research result shows that there are aspects of TTM services that need to be improved by the Regional Centre and tutor. This research presents an analysis of assessment of the quality of services from the student's point of view.

Keyword:

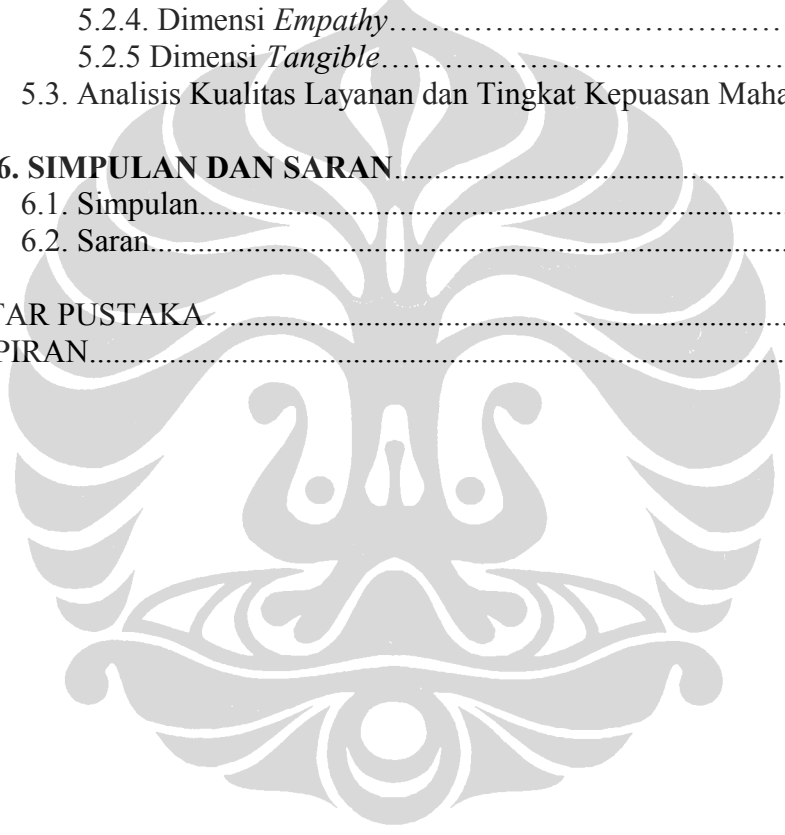
Quality of service, face-to-face tutorial, student satisfaction



DAFTAR ISI

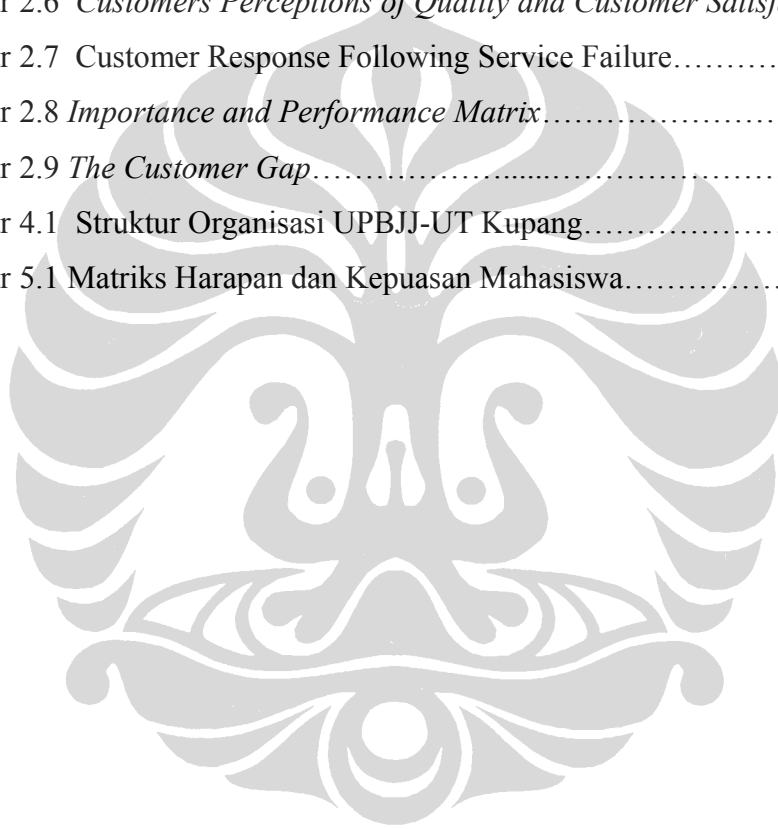
| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian..... | 7 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3.2. Signifikansi Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| | |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1. Penelitian Sebelumnya..... | 9 |
| 2.2. <i>Open and Distance Learning</i> | 9 |
| 2.3. Tutorial..... | 12 |
| 2.4. Kualitas Jasa..... | 14 |
| 2.5. Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.6. <i>Importance and Performance Matrix</i> | 36 |
| 2.7. Model Penelitian..... | 37 |
| 2.8. Hipotesis Penelitian..... | 39 |
| 2.9. Operasionalisasi Konsep..... | 39 |
| | |
| BAB 3. METODE PENELITIAN..... | 39 |
| 3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 42 |
| 3.2. Jenis Data..... | 42 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.4. Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 3.5. Variabel Penelitian..... | 43 |
| 3.6. Instrumen Penelitian..... | 44 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| | |
| BAB 4. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN..... | 44 |
| 4.1. Sejarah Universitas Terbuka..... | 46 |
| 4.2. Penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Terbuka..... | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3. Profil UPBJJ-UT Kupang..... | 47 |
| 4.4. Layanan Bantuan Belajar (Tutorial) | 48 |
| 4.4.1. Layanan Belajar Jarak Jauh..... | 55 |
| 4.4.2. Layanan Belajar Tatap Muka..... | 55 |
| BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 56 |
| 5.1. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas..... | 57 |
| 5.2. Analisis Univariat..... | 58 |
| 5.2.1. Dimensi <i>Reliability</i> | 62 |
| 5.2.2. Dimensi <i>Responsiveness</i> | 62 |
| 5.2.3. Dimensi <i>Assurance</i> | 68 |
| 5.2.4. Dimensi <i>Empathy</i> | 73 |
| 5.2.5 Dimensi <i>Tangible</i> | 76 |
| 5.3. Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa..... | 82 |
| BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN..... | 85 |
| 6.1. Simpulan..... | 96 |
| 6.2. Saran..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 103 |
| LAMPIRAN..... | |



DAFTAR GAMBAR

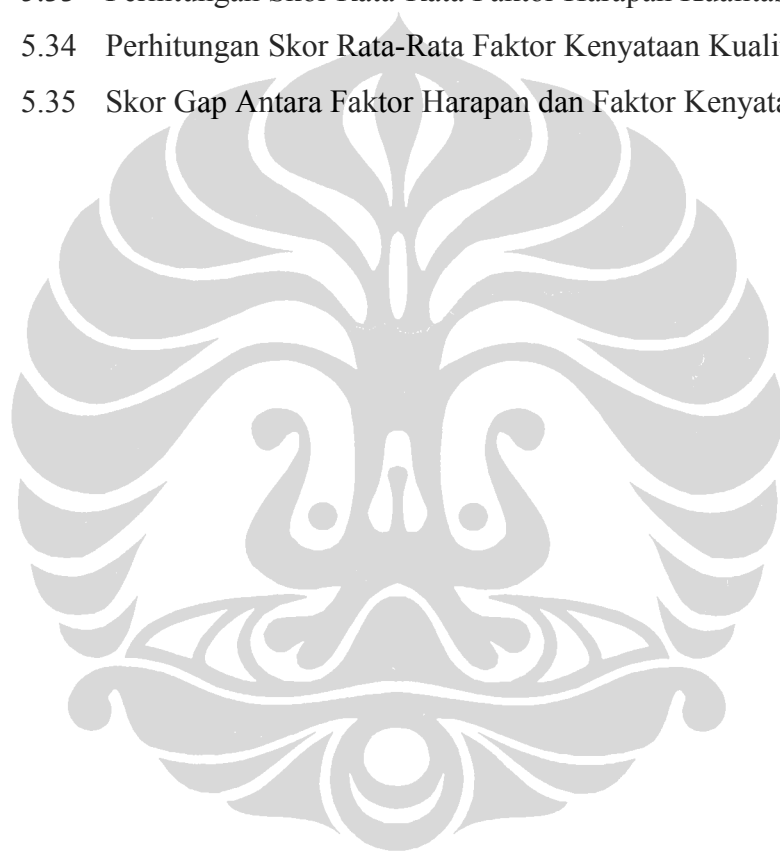
| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa..... | 17 |
| Gambar 2.2 <i>Nature and Determinants of Customers Expectations of Service</i> | 22 |
| Gambar 2.3 <i>Service Quality Model</i> | 25 |
| Gambar 2.4 <i>The 7-Gaps Model</i> | 28 |
| Gambar 2.5 Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan..... | 30 |
| Gambar 2.6 <i>Customers Perceptions of Quality and Customer Satisfaction</i> | 31 |
| Gambar 2.7 Customer Response Following Service Failure..... | 36 |
| Gambar 2.8 <i>Importance and Performance Matrix</i> | 37 |
| Gambar 2.9 <i>The Customer Gap</i> | 38 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPBJJ-UT Kupang..... | 53 |
| Gambar 5.1 Matriks Harapan dan Kepuasan Mahasiswa..... | 93 |



DAFTAR TABEL

| | | | |
|-------|------|---|----|
| Tabel | 2.1 | <i>Determinants of Service Quality</i> | 26 |
| Tabel | 2.2 | Operasionalisasi Dimensi Kualitas Layanan TTM..... | 40 |
| Tabel | 4.1 | Rekrutmen SDM UPBJJ-UT Kupang..... | 53 |
| Tabel | 5.1 | Hasil Uji Reliabilitas (1)..... | 58 |
| Tabel | 5.2 | Hasil Uji Validitas (1)..... | 59 |
| Tabel | 5.3 | Hasil Uji Reliabilitas (2)..... | 60 |
| Tabel | 5.4 | Hasil Uji Validitas (2)..... | 61 |
| Tabel | 5.5 | Tutorial Dilakukan Sesuai Jadwal..... | 63 |
| Tabel | 5.6 | Ketepatan Waktu Hadir Tutor Pada Saat TTM..... | 64 |
| Tabel | 5.7 | Penguasaan Tutor Akan Materi Mata Kuliah..... | 65 |
| Tabel | 5.8 | Pemberian Nilai yang Objektif Oleh Tutor..... | 66 |
| Tabel | 5.9 | Ketepatan Waktu Penerimaan BMP..... | 67 |
| Tabel | 5.10 | Dimensi <i>Reliability</i> | 68 |
| Tabel | 5.11 | Informasi Kepastian Waktu Pelaksanaan TTM..... | 69 |
| Tabel | 5.12 | Layanan Yang Cepat dan Segera..... | 70 |
| Tabel | 5.13 | Tutor Terbuka Pada Pertanyaan Mahasiswa..... | 71 |
| Tabel | 5.14 | Daya Tanggap Tutor Dalam Memberikan Solusi..... | 72 |
| Tabel | 5.15 | Dimensi <i>Responsiveness</i> | 72 |
| Tabel | 5.16 | Kesopanan Pegawai UPBJJ-UT dan Tutor..... | 73 |
| Tabel | 5.17 | Pegawai dan Tutor Dapat Dipercaya..... | 74 |
| Tabel | 5.18 | Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Pegawai dan Tutor..... | 75 |
| Tabel | 5.19 | Kemudahan Dalam Mengikuti TTM..... | 75 |
| Tabel | 5.20 | Dimensi <i>Assurance</i> | 76 |
| Tabel | 5.21 | Sikap Bersahabat Pegawai dan Tutor..... | 77 |
| Tabel | 5.22 | Sikap Simpatik Pegawai dan Tutor Serta Sanggup Menenangkan Mahasiswa..... | 78 |
| Tabel | 5.23 | Pegawai dan Tutor Memperhatikan Kepentingan Mahasiswa..... | 78 |
| Tabel | 5.24 | Kemudahan Mnghubungi Pegawai UPBJJ-UT..... | 79 |
| Tabel | 5.25 | Kemudahan Menghubungi Tutor..... | 80 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 5.26 | Jadwal TTM Cocok Bagi Mahasiswa..... | 81 |
| Tabel 5.27 | Dimensi <i>Empathy</i> | 81 |
| Tabel 5.28 | Ruangan Tutorial Bersih, Rapi, dan Nyaman..... | 82 |
| Tabel 5.29 | Fasilitas Ruang Tutorial Mendukung TTM..... | 83 |
| Tabel 5.30 | Pegawai dan Tutor Berpenampilan Rapi..... | 84 |
| Tabel 5.31 | Dimensi <i>Tangible</i> | 85 |
| Tabel 5.32 | Kualitas Layanan TTM Yang Dirasakan Mahasiswa..... | 85 |
| Tabel 5.33 | Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Harapan Kualitas Layanan..... | 87 |
| Tabel 5.34 | Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan..... | 89 |
| Tabel 5.35 | Skor Gap Antara Faktor Harapan dan Faktor Kenyataan..... | 91 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian Analisis Kualitas Layanan..... | 103 |
| Lampiran 2 | Daftar Riwayat Hidup..... | 107 |

