

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MODEL *SERVICE QUALITY* (STUDI
KASUS DI PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GRESIK JAWA TIMUR)**

TESIS



**OLEH
DEVIANA, S.P
181001007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2020**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MODEL *SERVICE QUALITY* (STUDI
KASUS DI PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GRESIK JAWA TIMUR)**

TESIS



Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
Gelar Magister Manajemen

**OLEH
DEVIANA, S.P
181001007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2020**

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model *Service Quality* (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur)**.

Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik. Peneliti menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mengabulkan do'a sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Dr. Yudhi Arifani, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dr. Eva Desembrianita, Dra., M.M, selaku Kaprodi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik.

5. Dr.Suyoto, Drs.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membagi ilmunya dan membimbing dengan sabar serta perhatian yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Dr. Mahjudin, M.M., selaku dosen penguji II yang telah memberikan insprasi, semangat, dan bimbingan yang sangat luar biasa sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Dr. Ir. Chabib Bahari, S.E., M.M., selaku dosen penguji III yang juga memberikan inspirasi dan bimbingan dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Wonorejo *Fams*, dan Bapak Fajar Lazuardi yang selalu memberikan motivasi serta dukungan, terutama anak-anakku tersayang (Farah, Hubba, dan Ayra).
9. Semua teman-teman manajemen angkatan 2018 yang telah banyak membantu saya terima kasih untuk kalian semua, serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini hingga dapat menjadi lebih baik.

Gresik, 17 Agustus 2020

Peneliti

ABSTRAK

Deviana. 2020. "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model *Service Quality* (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur)". *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Gresik. Pembimbing I Dr. Suyoto, Drs., M.Si. Pembimbing II Dr. Eva Desembrianita, Dra., M.M

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Pendidikan, *Service Quality*, Diagram Kartesius.

Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan guna mengetahui seberapa besar kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mutu layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik dengan menggunakan metode *Service Quality* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksploratif dimana yang menjadi populasi dan sampel yakni 55 mahasiswa aktif Program Studi Magister Manajemen dari angkatan 2016 hingga 2019. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Service Quality* dengan menentukan nilai gap antara persepsi dan kinerja, membuat rangking dari nilai gap tertinggi hingga terendah, dan diagram kartesius. Hasil penelitian menyatakan bahwa dari 5 dimensi *service quality*, terdapat 2 dimensi memiliki gap tertinggi yakni *tangible* dan *responsiveness* dikarenakan ketidaksesuaian mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik dalam mendapatkan pelayanan yang layak.

ABSTRACT

Deviana. 2020. "*Quality Analysis of Education Services with Service Quality Model (Case Study in Master of Management Study Program of Muhammadiyah Gresik University of East Java)*". Thesis. Study Master of Management Program. Postgraduate Program. University of Muhammadiyah Gresik. First Supervisor Dr. Suyoto, Drs., M.Si.. Second Supervisor Dr. Eva Desembrianita, Dra., M.M.

Keywords: Quality of Education Services; *Service Quality*; Cartesius's Diagram.

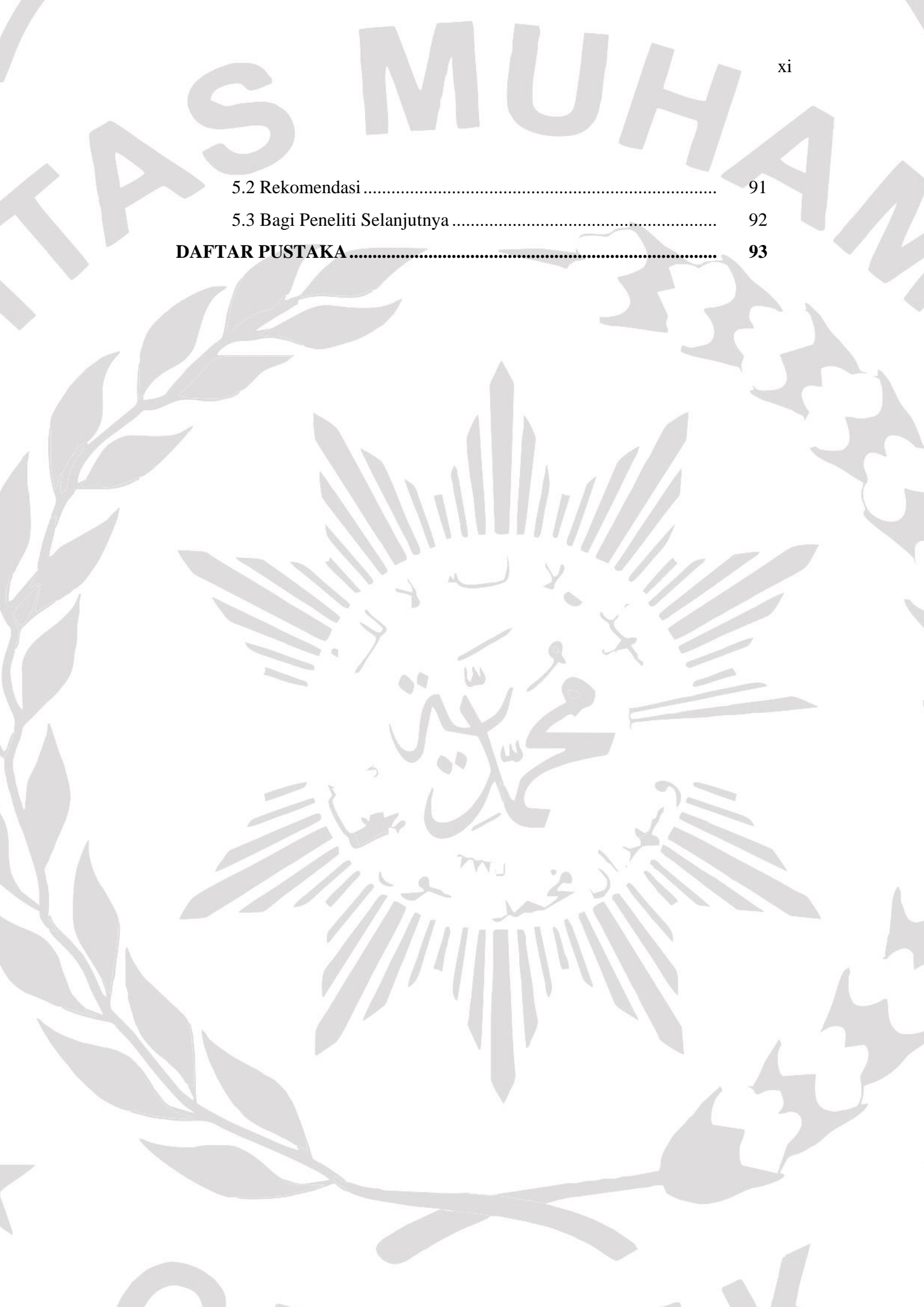
The quality of education services needs to be considered in order to know how much satisfaction of students as users of educational services. The purpose of this research is to analyze the quality of service of the Master of Management Study Program of Muhammadiyah Gresik University by using Service Quality methods (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). This research uses quantitative approach with explorative method where the population and sample of 55 active students of Master of Management Study Program from the class of 2016 to 2019. The data analysis technique used is Service Quality by determining the gap between perception and performance, ranking from the highest to the lowest gap values, and cartesians diagrams. The results of the study stated that from 5 dimensions of service quality, there are 2 dimensions have the highest gap, namely tangible and responsiveness due to the incompatibility of students of the Master of Management Study Program of Muhammadiyah University has good service.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN UJIAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Definisi Jasa.....	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa	8
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.1.4 Perspektif Jasa	14

2.1.5	Definisi dan Perspektif Kualitas Layanan	16
2.1.6	Manfaat Kualitas Layanan.....	18
2.1.7	Dimensi Kualitas Layanan.....	19
2.1.8	Prinsip Kualitas Layanan.....	24
2.1.9	<i>Servqual</i>	26
2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Kerangka Konseptual	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1	Jenis Data	36
3.4.2	Sumber Data.....	37
3.5	Teknik Pengambilan Data.....	37
3.6	Identifikasi dan Definisi Operasional.....	38
3.7	Teknik Pengukuran Data.....	41
3.8	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN INTERPRETASI		47
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
4.3	Tanggapan Responden	55
4.4	Hasil Ranging Selisih Harapan dengan Realita	77
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		89
5.1	Kesimpulan	89

5.2 Rekomendasi	91
5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4.1 Dimensi <i>Tangible</i>	58
Gambar 4.2 Penilaian Responden Atas <i>Tangible</i>	59
Gambar 4.3 Dimensi <i>Reliability</i>	62
Gambar 4.4 Penilaian Responden Atas <i>Reliability</i>	64
Gambar 4.5 Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Gambar 4.6 Penilaian Responden Atas <i>Responsiveness</i>	68
Gambar 4.7 Dimensi <i>Assurance</i>	71
Gambar 4.8 Penilaian Responden Atas <i>Assurance</i>	72
Gambar 4.9 Dimensi <i>Empathy</i>	75
Gambar 4.10 Penilaian Responden Atas <i>Empathy</i>	77
Gambar 4.11 Diagram Kartesius.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 7 Basis Klasifikasi Jasa Menurut Lovelock (1987)	9
Tabel 2.2 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat dan Tindakan	11
Tabel 2.3 Karakteristik Perspektif Strategik Utama	15
Tabel 2.4 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang. ...	32
Tabel 3.1 Identifikasi dan Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Periode 2016-2019 Berdasarkan JenisKelamin	50
Tabel 4.2 Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Periode 2016-2019 Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Periode 2016-2019 Berdasarkan Status Perkawinan	52
Tabel 4.4 Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Periode 2016-2019 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.5 Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Periode 2016-2019 Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Responden	54
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> ...	65
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	69
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	73
Tabel 4.12 Rangking Dimensi <i>Tangible</i>	78

Tabel 4.13 Rangkaing Dimensi <i>Reliability</i>	79
Tabel 4.14 Rangkaing Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
Tabel 4.15 Rangkaing Dimensi <i>Assurance</i>	81
Tabel 4.16 Rangkaing Dimensi <i>Empathy</i>	82
Tabel 4.17 Rangkaing Dimensi Mutu Layanan.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Koesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Frekuensi Harapan X1 (<i>Tangible</i>).....	100
Lampiran 3 Frekuensi Harapan X2 (<i>Reliability</i>).....	101
Lampiran 4 Frekuensi Harapan X3 (<i>Responsiveness</i>).....	102
Lampiran 5 Frekuensi Harapan X4 (<i>Assurance</i>).....	103
Lampiran 6 Frekuensi Harapan X5 (<i>Empathy</i>).....	104
Lampiran 7 Frekuensi Realita X1 (<i>Tangible</i>).....	105
Lampiran 8 Frekuensi Realita X2 (<i>Reliability</i>).....	106
Lampiran 9 Frekuensi Realita X3 (<i>Responsiveness</i>).....	110
Lampiran 10 Frekuensi Realita X4 (<i>Assurance</i>).....	111
Lampiran 11 Frekuensi Realita X5 (<i>Empathy</i>).....	112
Lampiran 12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	113