

LAPORAN PENGALAMAN KERJA LAPANGAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA BARU
PADA BIRO ADMISI & HUMAS DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH GRESIK**



Disusun Oleh :

Nama : Ikhwatun Khasanah

NIM : 180601038

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2021

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENGALAMAN KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA BARU
PADA BIRO ADMISI & HUMAS DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH GRESIK**

Disusun Oleh:

Nama : Ikhwatun Khasanah

NIM : 180601038

Dengan Nilai:

Menyetujui,
Pembimbing Lapangan

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Abdurrahman Faris Indriya Himawan, SE., M.S.M
NIP.03111503166

Moh. Dian Kurniawan, MT.
NIP.06111802214

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Moh. Dian Kurniawan, MT.
NIP.06111802214

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal Desember 2021

Dengan Nilai:

Penguji

Efta Dhartikasari Priyana, S.Si., MT.

NIP.0729019102

Mengetahui, ★
Dekan Fakultas Teknik

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Harunur Rosyid, S.T., M.Kom.
NIP.06210408106

Moh. Dian Kurniawan, MT.
NIP.06111802214

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya untuk kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan ini yang berjudul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Baru Pada Biro Admisi & Humas Di Universitas Muhammadiyah Gresik**”. Tujuan dari penyusunan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan ini untuk memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana pada program studi Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Keberhasilan penulis dalam mengerjakan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki baik berupa jasmani ataupun rohani, sehingga penulis bias

mengerjakan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan ini dengan lancar dan tepat waktu.

2. Nenek, Kedua Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan dalam setiap langkah saya untuk meraih keberhasilan.
3. Bapak Harunur Rosyid, S.T.,M.Kom.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Moh. Dian Kurniawan, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik sekaligus Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dengan sabar, memberikan motivasi serta masukan yang bermanfaat.
5. Semua Dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya tak lupa staff Universitas Muhammadiyah Gresik yang membantu saya dalam proses pencapaian Laporan Pengalaman Kerja Lapangan.
6. Bapak Abdurrahman Faris Indriya Himawan, SE., M.S.M selaku Ka.Biro Admisi & Humas serta karyawan yang senantiasa memberikan ilmu dan

bimbingannya, selama satu bulan lebih menambah pengetahuan.

7. Teman-teman tercinta khususnya para alumni angkatan 2014 - 2016 kelas Sore, yang telah turut membantu jalannya penyelesaian Laporan Pengalaman Kerja Lapangan ini.
8. Dan semua pihak yang tidak bias disebutkan satu-persatu secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam membuat dan menyelesaikan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna perbaikan dan penyempurnaan Laporan Pengalaman Kerja Lapangan untuk kedepannya. Semoga Laporan ini bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr, Wb.

Gresik, 20 November 2021
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN Error! Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang Pengalaman Kerja Lapangan Error! Bookmark not defined.	
1.2 Tujuan Pengalaman Kerja Lapangan	Error!
Bookmark not defined.	
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN Error!	
Bookmark not defined.	
2.1 Profil Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.

2.3 Struktur Organisasi **Error! Bookmark not defined.**

2.4 Deskripsi Jabatan **Error! Bookmark not defined.**

2.5 Aspek Kegiatan di Biro Admisi & Humas
..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III TOPIK BAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Latar Belakang **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Tujuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Manfaat **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Batasan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Asumsi **Error! Bookmark not defined.**

3.7 Skenario Penyelesaian Masalah **Error! Bookmark not defined.**

3.8 Deskripsi Flowchart Sekenario Penyelesaian Masalah**Error! Bookmark not defined.**

3.8.1 Identifikasi Masalah**Error! Bookmark not defined.**

3.8.2 Perumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

3.8.3 Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.8.4 Penyusunan Kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

3.8.5 Penyebaran Kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

3.8.6 Uji Validitas dan Uji Validitas ... **Error! Bookmark not defined.**

3.8.7 Pengolahan Data**Error! Bookmark not defined.**

3.8.8 Kesimpulan dan Saran **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV TINJAUAN PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan **Error!**

Bookmark not defined.

4.1.1 Kualitas Pelayanan **Error!** **Bookmark not defined.**

4.1.2 Jasa..... **Error!** **Bookmark not defined.**

4.1.3 Klasifikasi Jasa **Error!** **Bookmark not defined.**

4.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan..... **Error!**

Bookmark not defined.

4.3 Konsep Pelayanan **Error!** **Bookmark not defined.**

4.4 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) **Error!**
Bookmark not defined.

4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan **Error!** **Bookmark not defined.**

4.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas **Error!**
Bookmark not defined.

4.6.1 Uji Validitas **Error!** **Bookmark not defined.**

4.6.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

4.7 Uji Kecukupan Data **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1 Uji Kecukupan Data **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Tabulasi Kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Perhitungan Gap Tingkat Persepsi Dan Tingkat Harapan **Error! Bookmark not defined.**

5.3.1 Perhitungan Mean Tingkat Persepsi
Dan Harapan **Error! Bookmark not defined.**

5.3.2 Gap Tiap Butir Pertanyaan **Error!**
Bookmark not defined.

5.4 Usulan Perbaikan **Error! Bookmark not**
defined.

BAB VI PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

6.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN KUISIONER

LAMPIRAN NILAI PERSEPSI

LAMPIRAN NILAI HARAPAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Akreditasi Program Studi di Universitas Muhammadiyah Gresik.....	8
Tabel 3.1 Data Pesaing Perguruan Tinggi Di Kabupaten Gresik.....	21
Tabel 3.2 Data Komplain/Keluhan Konsumen Dalam Satu Tahun Terakhir.....	23
Tabel 3.3 Atribut Pelayanan.....	24
Tabel 5.1 Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 5.1.1 Spesifikasi Hasil Kuisisioner Tertutup.....	59
Tabel 5.1.2 Skala Tingkat Persepsi dan harapan.....	59
Tabel 5.2 Hasil Perhitungan Validitas Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan.....	63
Tabel 5.2.2 Uji Reliabilitas Persepsi.....	66
Tabel 5.2.3 Uji Reliabilitas harapan.....	67
Tabel 5.3.1 Tingkat Persepsi dan Harapan.....	72
Tabel 5.3.2 Selisih Antara Persepsi Dengan Harapan....	75
Tabel 5.3.3 Nilai Rank Servqual (Gap) per atribut.....	77
Tabel 5.3.4 Usulan Perbaikan.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
Gambar 3.1 Tabel Data Proyeksi Penerimaan Mahasiswa Baru Dalam Tiga Tahun Terakhir.....	20
Gambar 3.2 Tabel Data Proyeksi Kepuasan Konsumen berdasarkan Data Atribut tabel 3.3.....	26
Gambar 3.7 Flowchart Skenario Penyelesaian Masalah.....	31

