

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN
PEMBELAJARAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP 4D
(DISCONFIRMATION, DISSATISFACTION, DISSONANCE, DISAFFECTION)
DAN PENGARUHNYA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR
(STUDI KASUS PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNDIP)**

**NAMA : YULIA WAHYUNINGSIH
NIM : L2H 005 729**

Abstrak

Kualitas pelayanan jasa perguruan tinggi dapat mempengaruhi persepsi yang dimiliki oleh mahasiswa, jika pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan menyebabkan terjadinya disonansi atau diskonfirmasi. Perguruan tinggi yang memiliki terlalu banyak mahasiswa yang mengalami disonansi atau diskonfirmasi akan dengan segera menghadapi masalah timbulnya sejumlah besar pelanggan (mahasiswa) yang disafeksi. Bila ada sejumlah besar pelanggan yang disafeksi, artinya perguruan tinggi kehilangan market share dan reputasi. Oleh karena itu, pengelola perguruan tinggi harus pandai-pandai mengelola diskonfirmasi, disatisfaksi, disonansi, dan disafeksi. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pimpinan Program Studi Teknik Industri dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan dan menjaga eksistensi animo dan atau kelulusan mahasiswa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 220 mahasiswa dari 4 (empat) angkatan yang masih aktif dalam kegiatan perkuliahan yaitu angkatan 2005, 2006, 2007 dan 2008. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling [SEM], dan pengukuran modelnya adalah Second Order Confirmatory Factor Analysis [Second Order CFA]. Dengan menggunakan LISREL 8.8 hasil pengujian menunjukkan bahwa konsep diskonfirmasi dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan terhadap kualitas layanan dapat diterima, konsep disatisfaksi dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan terhadap kualitas layanan dapat diterima, konsep disafeksi dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan terhadap kualitas layanan dapat diterima, dan konsep kualitas layanan mempengaruhi motivasi belajar secara positif dan signifikan dapat diterima. Sedangkan konsep disonansi dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan terhadap kualitas layanan tidak dapat diterima.

Kata Kunci : Diskonfirmasi, Disatisfaksi, Disonansi, Disafeksi, Kualitas, Motivasi, SEM