

**EVALUASI PROSES BELAJAR MENGAJAR  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM EKSTENSI FISIP UNDIP  
2004/2005**

Sebuah Pendekatan  
Dimensi Pelayanan dan Kepuasan Konsumen



Disusun oleh :  
Dra. Apriatni EP., M.Si.

**PROGRAM EKSTENSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2005**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Proses Belajar Mengajar Jurusan Administrasi Niaga  
Program Ekstensi FISIP UNDIP 2004/2005

Peneliti :  
Nama Lengkap : Dra. Apriatni EP, MSi  
Pangkat/Gol : Penata/IV A  
Jabatan : Lektor Kepala  
Fakultas/Jurusan : ISIP/Administrasi Niaga

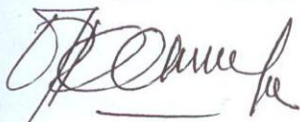
Waktu Penelitian : 5 bulan (April 2004 s/d Agustus 2004)

Biaya : Rp 2.500.000

Sumber Dana : SPI Program S1 Ekstensi FISIP UNDIP

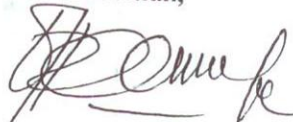
Semarang, Agustus 2004

Menyetujui,  
Ketua Program S1 Ekstensi,



Dra. Apriatni EP, MSi

Ketua Penelitian,



Dra. Apriatni EP, MSi



Mengetahui,  
Dekan FISIP UNDIP



Drs. Warsito SU  
NIP 130702195

Sudah diterima  
Perpus 2/6 08



Sudarwati

**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BABI : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Kontribusi Penelitian .....	3
1.5. Landasan Teori .....	3
1.5.1. Persepsi dan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan .....	3
1.5.2. Produk Jasa/Pelayanan dan Karakteristiknya .....	3
1.5.3. Penilaian Kualitas Jasa/Pelayanan .....	4
1.5.4. Pengukuran Kualitas Jasa/Pelayanan .....	4
1.5.5. Kepuasan Konsumen .....	5
1.6. Kerangka Pemikiran .....	6
1.7. Hipotesis .....	7
1.8. Metode Penelitian .....	7
1.8.1. Desain Penelitian .....	7
1.8.2. Unit Analisis .....	8
1.8.3. Populasi dan Subjek Penelitian .....	8
1.8.4. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	9
1.8.5. Skala Pengukuran .....	11
1.8.6. Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	12
1.8.7. Metode Pengumpulan Data .....	12
1.8.8. Sumber Data .....	12
1.8.9. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	12
1.8.10. Pengujian Hipotesis .....	13



<b>BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	15
2.1. Sejarah Berdirinya Ekstensi Fisip – Undip .....	15
2.2. Deskripsi Umum .....	15
2.3. Tujuan Penyelenggaraan .....	15
2.4. Struktur Organisasi .....	16
2.4. Sistem Pendidikan .....	16
<b>BAB III : HARAPAN MAHASISWA ATAS DIMENSI PELAYANAN</b> .....	18
3.1. Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Mahasiswa .....	18
3.2. Penilaian Harapan Tentang <i>Reliability</i> .....	19
3.3. Penilaian Harapan Tentang <i>Responsiveness</i> .....	27
3.4. Penilaian Harapan Tentang <i>Assurance</i> .....	33
3.5. Penilaian Harapan Tentang <i>Empathy</i> .....	38
3.6. Penilaian Harapan Tentang <i>Tangible</i> .....	44
<b>BAB IV : ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA</b> .....	51
4.1. Pengujian Hipotesa .....	51
4.1.1. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
4.1.2. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
4.1.3. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	53
4.1.4. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	54
4.1.5. Pengaruh Dimensi <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	54
4.1.6. Pengaruh Dimensi <i>Reliability, Responsiveness,</i> <i>Assurance, Empathy, dan Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	55
4.2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atau Kepuasan Pengguna .....	56



<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	67
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	67

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Distribusi Populasi dan Sampel Penelitian .....	9
Tabel 1.2. Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Pelanggan .....	11
Tabel 1.3. Penilaian Kinerja/Tingkat Pelaksanaan Penyedia Jasa .....	11
Tabel 1.4. Daerah kategori pilihan responden .....	11
Tabel 3.1. Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel .....	18
Tabel 3.2. Rekapitulasi Jawaban Responden atas variabel <i>Reliability</i> .....	19
Tabel 3.3. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	27
Tabel 3.4. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> .....	33
Tabel 3.5. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> .....	39
Tabel 3.6. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> .....	44
Tabel 4.1. Rekapitulasi Pengaruh Antar Variabel Secara Parsial dan Simultan .....	51
Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Program Ekstensi FISIP Undip Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan .....	65