

## ABSTRAK

Dunia pendidikan masa kini tengah berjalan menuju kepada paradigma dan trend baru yang berorientasi pada 5 aspek yaitu kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi dan evaluasi.

Studi analitik deskriptif tentang “Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan” ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pertanggungjawaban akademis, ekonomis dan sosial suatu pendidikan tinggi mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini penting karena mempunyai peranan strategis bagi pemasaran.

Hasil pengolahan data dengan metode korelasi dan regresi berganda menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang (berkisar antara 64-65%) antara masing-masing pertanggungjawaban akademis, ekonomis dan sosial maupun secara bersama-sama dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Di samping itu sekitar 61-66% tingkat pendapat mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan menyatakan baik.

Atas hasil tersebut, Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan perlu menerapkan strategi pemasaran yang berhubungan dengan ketiga pertanggungjawaban tersebut diatas.

# DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul

Lembar Pengesahan

Pernyataan Keaslian Tesis . . . . . i

Halaman Persembahan . . . . . li

Kata Pengantar . . . . . lii

Daftar Isi . . . . . Vi

Daftar Tabel . . . . . X

Daftar Gambar . . . . . Xi

## BAB I MASALAH DAN LATAR BELAKANG

1.1	Latar Belakang . . . . .	1
1.2	Perumusan Masalah . . . . .	6
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian . . . . .	8
1.4	Hipotesa . . . . .	10
1.5	Kerangka Pemikiran . . . . .	10
1.6	Cakupan Studi dan Ruang Lingkup Penelitian . . . . .	12
1.7	Metodologi Penelitian . . . . .	12
1.7.1	Desain Penelitian . . . . .	12
1.7.2	Populasi Penelitian dan Sampel . . . . .	12

1.7.3	Data-data Penelitian dan Pengolahan . . . .	13
1.8	Kerangka Penulisan . . . . .	14

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Fungsi Universitas dan Industri . . . . .	15
2.1.1	Fungsi Universitas . . . . .	15
2.1.2	Fungsi/peranan Industri . . . . .	19
2.2	Konsep Kepuasan . . . . .	21
2.2.1	Konsep Kepuasan Dalam Dunia Industri Jasa Umum . . . . .	25
2.2.2	Konsep Kepuasan Dalam Dunia Pendidikan Tinggi . . . . .	29
2.3	UPH dalam Lintasan Sejarahnya . . . . .	36

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian . . . . .	39
3.2	Subyek Penelitian. . . . .	40
3.3	Instrumen Penelitian. . . . .	40
3.4	Metode Pengumpulan Data. . . . .	42
3.4.1	Data Primer . . . . .	42
3.4.2	Data Sekunder . . . . .	43
3.5	Metode Analisis Data . . . . .	43

## BAB IV DATA DAN ANALISA

4.1	Profil Mahasiswa PPs UPH .....	47
4.1.1	Distribusi Mahasiswa Aktif Berdasarkan Program Studi. ....	48
4.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi .....	49
4.1.3	Persentase Partisipasi Responden Berdasarkan Program Studi .....	51
4.2.	Analisa Uji Multikolinieritas .....	52
4.3.	Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Akademis,Ekonomis dan Sosial ...	54
4.3.1	Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Akademis .....	54
4.3.2	Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Ekonomis .....	58
4.3.3	Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Sosial .....	61
4.4	Analisa Korelasi masing-masing Faktor Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	64
4.5	Analisa Regresi dan Korelasi Seluruh Faktor Akademis ( $X_1$ ), Faktor Ekonomis ( $X_2$ ) dan Faktor Sosial ( $X_3$ ) secara bersama-sama dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) .....	73

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 75

5.2 Saran ..... 79

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 77

## **LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
3.1.	Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Program Studi . . . . .	40
4.1.	Distribusi Mahasiswa Aktif Berdasarkan Program Studi	48
4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi	49
4.3.	Persentase Partisipasi Responden Berdasarkan Program Studi . . . . .	51
4.4	Korelasi Antar Faktor Akademis, Ekonomis dan Sosial . . .	52
4.5	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Akademis	54
4.6	Hasil Perhitungan Regresi dan Korelasi antara Faktor Akademis ( $X_1$ ) dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)	56
4.7	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Ekonomis	58
4.8	Hasil Perhitungan Regresi dan Korelasi antara Faktor Ekonomis ( $X_2$ ) dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)	59
4.9	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Sosial	61
4.10	Hasil Perhitungan Regresi dan Korelasi antara Faktor Sosial ( $X_3$ ) dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) . . .	62
4.11	Kekuatan Korelasi antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Faktor Akademis, Ekonomis dan Sosial . . . . .	64
4.12	Perbandingan Biaya Pendidikan PPS UPH dengan PPs lain yang setara . . . . .	69
4.13	Persentase Mahasiswa yang sudah bekerja Berdasarkan Program Studi . . . . .	71

4.14	Hasil Perhitungan Regresi dan Korelasi Seluruh Faktor Akademis (X1), Faktor Ekonomis (X2) dan Faktor Sosial (X3) secara bersama-sama dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	73
------	--	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
1.1	Kerangka Pemikiran . . . . .	11
2.1	Model I, Bagi Pengguna Jasa . . . . .	27
2.2	Model II, Bagi Pemasok Jasa . . . . .	28
2.3	Rangkaian Mata Rantai Pelayanan PPs UPH . . . . .	31
3.1.	Desain Penelitian . . . . .	39
4.1.	Distribusi Mahasiswa Aktif Berdasarkan Program Studi . .	48
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi . . . . .	50
4.3	Persentase Responden Berdasarkan Program Studi . . . .	51
4.4	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Akademis	55
4.5	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Ekonomis	58
4.6	Tingkat Pendapat Mahasiswa Terhadap Faktor Sosial . . .	61
4.7	Persentase Mahasiswa yang Sudah Bekerja Berdasarkan Program Studi . . . . .	71