

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SEMIOTOMASI UPT AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Suryanto

2202983003

Penelitian bertujuan untuk: 1) membantu UPT Akuntansi mengetahui kualitas layanan yang diberikan; 2) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan ; 3) mengukur tingkat efektifitas dari pelaksanaan praktikum terhadap pekerjaan yang ditekuni oleh mahasiswa serta faktor-faktor yang mempengaruhinya . Metodologi pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang kemudian diolah dengan menggunakan analisis kinerja dan tingkat kepentingan, korelasi antara kinerja dan harapan dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ternyata mahasiswa tidak puas sepenuhnya terhadap layanan yang diberikan, tetapi ada beberapa variabel seperti akses informasi, sarana dan prasarana, prosedur, dan sikap asisten , yang kinerjanya sudah baik namun belum bisa memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini secara bertahap harus ditingkatkan kualitas layanannya agar kinerja sesuai dengan harapan. Sedangkan untuk materi praktikum, kemampuan asisten, dan disiplin asisten masih perlu diusahakan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada saat ini.

Kata kunci,

Evaluasi Kualitas Layanan, Layanan semiotomasi, kepuasan mahasiswa

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Persetujuan	ii
Kata pengantar	iii
Abstrak	v
Daftar isi	vi
Daftar tabel	viii
Daftar gambar	ix
Daftar lampiran	x
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan masalah	3
1.3 Ruang lingkup	3
1.4 Tujuan dan manfaat	4
Bab 2. Landasan teori	6
2.1. Pelayanan	6
2.1.1. Jasa	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.2. Kepuasan pemakai layanan	12
2.3. Importance-Performance analisis	16
2.4. Metode penelitian dan statistik	17
2.4.1. Metode penelitian	17
2.4.2.1. Ukuran Sampel	18
2.4.1.2. Teknik Sampling Probabilitas	19
2.4.2. Metode Statistik	20
2.4.2.1. Uji Hipotesis	20

Bab 3. Metodologi Penelitian	23
3.1. Tempat dan waktu penelitian	24
a. Tempat Penelitian	24
b. Waktu Penelitian	25
3.2. Populasi dan sample	25
3.3. Metode pengumpulan data	26
3.4. Metode Analisis	27
a. Random	27
b. Validitas	27
c. Reliabilitas	27
d. Paired t Test	27
3.5. Variabel penelitian	28
Bab. 4. Hasil dan Pembahasan	31
4.1. Hasil kuesioner	31
4.2. Analisis data	31
a. Sampel	31
a.1. Random	32
a.2. Validitas	32
a.3. Reliabilitas	34
b. Gap Analisis Antara Kinerja dan Harapan	34
4.3. Uji Hipotesis	38
4.3.1. Hipotesis Pertama	38
4.3.2. Hipotesis Kedua	39
4.4. Analisa dan Solusi Permasalahan	41
Bab.5. Simpulan dan Saran	48
5.1. Simpulan	48
5.2. Saran	49
Daftar acuan	50
Daftar pustaka	51
Riwayat hidup	53
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Distribusi Sample	25
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Kuesioner	29
Tabel 4.1. Hasil Perhitungan Run Test	32
Tabel 4.2. Hasil Analisis Kinerja dan Kepentingan	35
Tabel 4.3. Hasil Perhitungan untuk setiap aspek layanan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2. Model Mutu Jasa	15
Gambar 2.3. Kuadran Analisis Importance-Performance	17
Gambar 2.4. Model Kesenjangan antara Harapan Dan Kenyataan	21
Gambar 3.1. Struktur Organisasi UPT Akuntansi	24
Gambar 3.2. Distribusi Sampel Penelitian	26
Gambar 4.1. Hasil Analisis Kinerja dan Kepentingan	35
Gambar 4.2. Matriks Analisis Kinerja dan Kepentingan	37

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	L1
Lampiran 2. Rata-rata Hasil kuesioner	L5
Lampiran 3. Rata-rata Kesenjangan antara kenyataan dan harapan	L16
Lampiran 4. Rata-rata Data Hasil Kuesioner untuk Analisis kinerja dan kepentingan	L24
Lampiran 5. Rata-rata Hasil Kuesioner per Aspek Layanan	L25
Lampiran 6. Hasil uji paired t test Untuk Keseluruhan Aspek	L26
Lampiran 7. Hasil uji paired t test untuk setiap Aspek	L27
Lampiran 8. Relibility Test	L29
Lampiran 9. Hasil Ramdom Test	L35
Lampiran 10. Tabel t	L36