



**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN
MENGUNAKAN METODE GAP**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen*

OLEH

VIFI LEFISA

BP: 06 152 060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2011



No. Alumni Universitas :

VIFI LEFISA

No. Alumni Fakultas :

BIODATA

a) Tempat / Tanggal Lahir : Padang/ 27 November 1989 b) Nama Orang Tua : M.Amin,SH dan Maidar,S.Tp,MM c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 06152060 f) Tanggal Lulus : 24 Januari 2011 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,05 i) Lama Studi : 4 Tahun 4 Bulan j) Alamat Orang Tua : Perumahan Unand Gadut Blok B III 04/20, Kel. Limau manis selatan, Kec. Pauh, Padang 25164

ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALISIS

Skripsi S1 Oleh : Vifi Lefisa, Pembimbing : Drs. John Edward,MM

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kesenjangan kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi akuntansi D3 Politeknik Unand. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner penelitian dengan skala likert dan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16 for windows. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, digunakan Gap Analysis dan Diagram Cartesius. Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pada dimensi di Kuadran I yakni mengenai kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar (*responsiveness*) dan objektivitas dalam penilaian (*assurance*) karena berada dibawah ekspektasi dan harapan Mahasiswa, dan mempertahankan dimensi kualitas jasa pada Kuadran II dan IV karena Program Studi telah menunjukkan kualitas pendidikan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh Mahasiswa.

Keywords: Kualitas Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa, Diagram Kartesius.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 Januari 2011.

Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	¹ 	²	³
Nama Terang	Drs. John Edward,MM	Toti Srimulyati,SE.MT	Alfitman,SE.M.Sc

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
Nip. 19710221 199701 1 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berkaitan dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan, realitas kebijakan pemerintah maupun Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi seperti sekarang ini banyak membawa perubahan yang memaksa untuk bersaing secara ketat antar perguruan tinggi. Perguruan tinggi tersebut harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya pesaing dari perguruan tinggi lain, menutupi kelemahan-kelemahan yang ada, dan semaksimal mungkin memanfaatkan peluang-peluang dengan kekuatan yang dimiliki. Suatu lembaga pendidikan harus dapat meningkatkan kualitas atau kualitas akademik sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan saat sekarang.

Perkembangan tersebut yang begitu kompetitif, menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Pendidikan yang profesional tersebut harus bisa menganggap mahasiswa sebagai pelanggan primer yang menerima jasa kependidikan secara langsung. Jasa kependidikan itu terdiri atas jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler. Kelima jenis jasa ini disebut jasa sepenuhnya karena kelima hal itulah yang benar-benar diproduksi dan disajikan oleh perguruan tinggi.

Jasa kependidikan sebenarnya mempunyai gejala konsumerisme yang dapat timbul jika diperhatikan lagi. Contohnya pada perguruan tinggi swasta, yang mana memiliki kelemahan-kelemahan, seperti sistim perkuliahan, kualifikasi dosen, tugas bimbingan studi, bimbingan skripsi, fasilitas perpustakaan, media pengajaran, laboratorium dan sebagainya.

Banyak hal yang terkadang kita lihat pada lingkungan pendidikan, bahwa mahasiswa seringkali dihadapkan dengan pelayanan pendidikan yang berbelit-belit, tidak jelas, sumber daya manusia yang belum mengerti akan pentingnya pelanggan, kurangnya kemampuan dan pengetahuan, sikap dan perilaku yang belum baik, dan hal-hal buruk lainnya. Pada masa yang lalu, kultur atau budaya lama PTN sebagai lembaga yang dibiayai oleh negara telah menimbulkan kurangnya efisien, semangat pelayanan publik, etos kerja, dan komitmen yang rendah untuk bersaing dan meningkatkan mutu. Kultur "bekerja baik atau buruk gaji tetap sama" dan fenomena "mengapa harus melayani mahasiswa, toh bukan mereka yang membayar saya" amat kentara di banyak PTN dibanding PTS. Akibatnya untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, mahasiswa sering di hadapkan pada persoalan yang berbelit-belit yang terkadang mengada-ngada. Padahal pada saat sekarang ini berlaku bahwa siapa yang memberikan pelayanan terbaik, dialah yang bakal unggul. Jadi kunci sukses dalam persaingan itu adalah memberikan pelayanan terbaik yang dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan atau mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jasa pendidikan yang di berikan oleh Politeknik Unand sudah sepenuhnya di sajikan secara baik, ini dibuktikan dengan proses belajar mengajar yang sudah mengalami banyak perubahan bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Dan ini di buktikan dengan diberikannya sertifikat ISO dari SAI Global pada tahun 2009 kepada Politeknik Unand.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi D3 Politeknik Unand berkisar antara 84,56 % - 108,89 %. Tingkat kepuasan ini dihitung dari perbandingan antara penilaian mahasiswa terhadap kinerja jasa pendidikan yang diterima dengan harapan mahasiswa terhadap jasa pendidikan yang diterimanya tersebut. Hal ini berarti masih ada perbedaan antara harapan mahasiswa dengan jasa yang benar-benar diterima, sehingga secara keseluruhan belum tercapai titik kepuasan.
3. Dari hasil pemetaan kesebelasan atribut jasa, prioritas utama yang menjadi perhatian dalam meningkatkan jasa pendidikan sesuai dengan kemampuan Politeknik Unand adalah:

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, Buchari (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ariyanti, Maya. Haruman, Tendi. Ridwansyah, Iwan (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama*. Jurnal Bisnis volume 7 no.3
- Docstoc. *Dimensi Kualitas Jasa*. <http://www.docstoc.com/docs/24704143/dimensi-kualitas-jasa>, 01 Agustus 2010. (Unpublished)
- Helmi, Syafrizal (2009). *Pengertian dan Karakteristik jasa*. From <http://www.shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>, 20 Mei 2010. (Unpublished)
- <http://www.polinpdg.ac.id>. Tanggal 25 Februari 2009. (Unpublished)
- Kotler, Philip (1997). *Manajemen Pemasaran Jilid I-II*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip., Ang, Swee Hoon., Leong, Siew Meng., Tan, Chin Tiong (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kurniawan, arif (2007). *Populasi Penelitian*. From <http://arifkurniawan045.blogspot.com/2007/12/populasi-penelitian.html>, 12 Juni 2010. (Unpublished)
- Mursid, Drs.M (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Natalisa, Diah (2007). *Survei Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 5 No 9.