



## DAFTAR ISI

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| DAFTAR TABEL                          |    |
| DAFTAR GAMBAR                         |    |
| DAFTAR LAMPIRAN                       |    |
| 1 PENDAHULUAN                         |    |
| Latar Belakang                        | 1  |
| Perumusan Masalah                     | 3  |
| Tujuan Penelitian                     | 3  |
| Manfaat Penelitian                    | 3  |
| Ruang Lingkup Penelitian              | 3  |
| 2 TINJAUAN PUSTAKA                    |    |
| Jasa Kependidikan Tinggi              | 4  |
| Kualitas Jasa                         | 4  |
| Mengelola Kualitas Jasa               | 4  |
| Kualitas dan Daya Saing               | 7  |
| Perubahan dan Manajemen Perubahan     | 8  |
| Kajian Penelitian Terdahulu           | 9  |
| Kerangka Pemikiran                    | 13 |
| 3 METODE                              |    |
| Tempat dan Waktu Penelitian           | 14 |
| Jenis dan Sumber Data                 | 14 |
| Teknik Pengambilan Contoh             | 14 |
| Teknik Pengumpulan Data dan Informasi | 15 |
| Teknik Pengolahan dan Analisis Data   | 16 |
| 4 HASIL DAN PEMBAHASAN                |    |
| Profil Departemen MSP FPIK IPB        | 20 |
| Uji Validitas                         | 28 |
| Uji Reliabilitas                      | 28 |
| Uji Beda                              | 28 |
| Karakteristik Responden               | 29 |
| Analisis SERVQUAL Gap                 | 29 |
| Analisis Diagram Kartesius            | 32 |
| Principal Component Analysis (PCA)    | 36 |
| Pembahasan                            | 40 |
| 5 SIMPULAN DAN SARAN                  |    |
| Simpulan                              | 52 |
| Saran                                 | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA                        | 53 |
| LAMPIRAN                              | 59 |
| Riwayat Hidup                         | 67 |

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## DAFTAR TABEL

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Atribut kualitas jasa pendidikan Departemen MSP  | 15 |
| 2  | Deskripsi tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan Departemen MSP                             | 17 |
| 3  | Deskripsi tingkat kinerja kualitas jasa pendidikan Departemen MSP  | 18 |
| 4  | Deskripsi <i>gap</i> antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap kualitas jasa pendidikan Departemen MSP | 18 |
| 5  | Jumlah dan dana penelitian Departemen MSP dalam tiga tahun terakhir  | 26 |
| 6  | Jumlah dan dana kegiatan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat Departemen MSP dalam tiga tahun terakhir             | 26 |
| 7  | Instansi dalam negeri yang menjalin kerjasama dengan Departemen MSP  | 27 |
| 8  | Instansi luar negeri yang menjalin kerjasama dengan Departemen MSP   | 27 |
| 9  | Hasil uji beda tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas jasa pendidikan Departemen MSP                       | 29 |
| 10 | Karakteristik reponden   | 29 |
| 11 | <i>Gap</i> tingkat kepentingan dan tingkat kinerja   | 30 |
| 12 | Kategori nilai <i>gap</i> berdasarkan <i>skoring</i>   | 35 |
| 13 | Hasil PCA tingkat kepentingan mahasiswa  | 37 |
| 14 | <i>KMO and Bartlett's Test</i> tingkat kepentingan mahasiswa   | 37 |
| 15 | <i>Component matrix</i> tingkat kepentingan mahasiswa  | 38 |
| 16 | Hasil PCA tingkat kinerja jasa pendidikan Departemen MSP   | 39 |
| 17 | <i>KMO and Bartlett's Test</i> tingkat kinerja jasa pendidikan Departemen MSP  | 39 |
| 18 | <i>Component matrix</i> tingkat kinerja jasa pendidikan Departemen MSP   | 40 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | Tingkat keketatan penerimaan mahasiswa Departemen MSP terhadap standar nilai FPIK dan IPB | 2  |
| 2  | Model kualitas jasa   | 6  |
| 3  | Kerangka pemikiran penelitian   | 13 |
| 4  | Diagram kartesius   | 19 |
| 5  | Struktur Organisasi Departemen MSP  | 24 |
| 6  | Rata-rata IPK lulusan   | 25 |
| 7  | Jumlah judul artikel ilmiah/karya ilmiah yang dipublikasikan di jurnal ilmiah             | 26 |
| 8  | Hasil diagram kartesius   | 32 |
| 9  | Kategori nilai <i>gap</i> berdasarkan <i>skoring</i>                                      | 35 |
| 10 | <i>Loading plot</i> tingkat kepentingan mahasiswa   | 37 |
| 11 | Komponen plot tingkat kepentingan mahasiswa   | 38 |
| 12 | <i>Loading plot</i> tingkat kinerja jasa pendidikan Departemen MSP                        | 39 |
| 13 | Strategi manajemen perubahan berorientasi pada kepuasan mahasiswa                         | 51 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Kuesioner untuk mahasiswa program sarjana | 59 |
| 2 | Hasil Uji Validitas                       | 62 |
| 3 | Hasil Uji Reliabilitas                    | 66 |

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*



Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

**SB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.