



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

TESIS

SEBUAH PENGUJIAN EMPIRIS PADA MODEL
JAMINAN KEPUASAN MAHASISWA

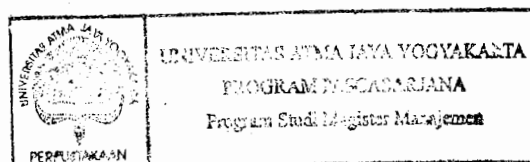
disusun oleh

Dewishinta

No Mhs : 04.971/PS/MM

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

2005



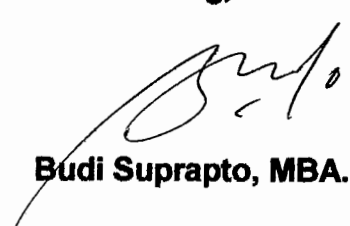


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

TANDA PENGESAHAN TESIS

Nama : Dewishinta
Nomor Mahasiswa : 04.971/PS/MM
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul Tesis : SEBUAH PENGUJIAN EMPIRIS PADA
MODEL JAMINAN KEPUASAN
MAHASISWA.

Tanggal, 26 September 2005
Pembimbing,


Budi Suprpto, MBA., Ph.D



Budi Suprpto MBA., Ph.D



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

TESIS

SEBUAH PENGUJIAN EMPIRIS PADA MODEL
JAMINAN KEPUASAN MAHASISWA

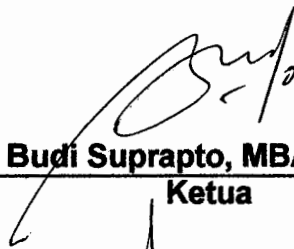
Dipersiapkan dan di susun oleh:

Dewishinta

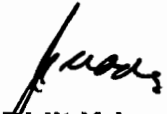
No. Mhs: 04.971/PS/MM

Tesis ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal: 26 September 2005

Dewan Penguji:


Budi Suprpto, MBA., Ph.D
Ketua


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA
Anggota


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.
Anggota

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan karya pribadi dan bukan merupakan kutipan atau karya tulis yang telah ada sebelumnya. Semua yang tertulis baik berupa data, teks, tabel, gambar, analisis, kesimpulan dan rekomendasi, kecuali yang telah secara tertulis diacu dalam tesis ini adalah murni karya saya dan merupakan hasil kerja pribadi.

Yogyakarta, 26 September 2005

(Dewishinta)



MOTTO

*Sikap mengalah membawa berkah,
kepolosan mendatangkan anugerah*

Marilah selalu memotivasi diri untuk membangun kehidupan spiritual
dengan membenahi niat pikiran dan perbuatan.

Laksanakanlah panggilan hati nurani dengan sepenuh hati.

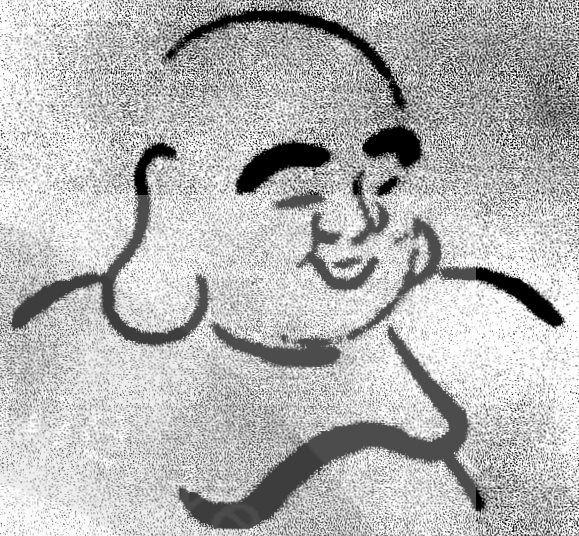
Pupuklah panggilan hati untuk menelan derita dan mengalah dengan
sikap bersabar.

Demikianlah watak nurani sadar cemerlang.

Renungan lonceng emas

Bersama YS. Kao San

良心光明 真是好



彌 • 勒 • 福 • 音

The brightness of conscience is truly great.

*Sungguh besar Rahmat Kasih Tuhan dan Budi Kebajikan Guru.
Dengan segala kerendahan hati
kupersembahkan gelar dan karya ini kepada:*

*Papa & Mamaku yang tercinta
Pdt. Halim Zen Bodhi
Pdt. Zhang Jingting
Pdt. dr. Lusia Anggraini*

*Terima kasih atas segalanya...
Segalanya yang tidak bisa kulukiskan dengan ucap dan kata.
semuanya terpatritu didalam hati...*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi model jaminan kepuasan mahasiswa yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, Gremler & McCollogh. Model jaminan kepuasan mahasiswa ini mempunyai delapan variabel, yakni: *guarantee scope*, *guarantee components*, *guarantee credibility*, *overall guarantee attitude*, *learning outcomes*, *instructor evaluation*, *self evaluation*, dan *overall course evaluation*.

Peneliti tertarik dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gremler and Collough. Dimana Gremler and Collough telah melakukan penelitian ini di Amerika. Melalui penelitian ini peneliti ingin menguji model jaminan kepuasan mahasiswa yang telah dikembangkan peneliti sebelumnya, di Indonesia khususnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling dibantu perangkat lunak AMOS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel *guarantee scope*, *guarante component* terhadap *overall guarantee attitude*. *Guarantee credibility* berpengaruh negatif terhadap *overall guarantee attitude*. *Overall guarantee attitude* berpengaruh positif terhadap *learning outcomes* dan *instructor evaluation*. *Learning outcomes* dan *instructor evaluation* berpengaruh positif terhadap *overall course evaluation* dan *self evaluation* berpengaruh negatif terhadap *overall course evaluation*.

Kata kunci: Model jaminan kepuasan mahasiswa, Structural Equation Modeling, AMOS.

ABSTRACT

This research aims to confirm student satisfaction guarantee model that have been developed by previous researcher, Gremier and McCollogh. This student satisfaction guarantee model has eight variable, there are: guarantee scope, guarantee components, guarantee credibility, overall guarantee attitude, learning outcomes, instructor evaluation, and overall course evaluation.

Researcher is interested with the research that have been done by Gremier and McCollogh. They have to done this research in America. Through this research, the researcher want to examine student satisfaction guarantee model that have been delevoped by previous researcher, in Indonesia especially in Faculty of Economy Atma Jaya University Yogyakarta.

This research use Structural Equation Modeling method and helped by AMOS 4 software. The result of this research shows the existence of positive influence among variable of guarantee scope, guarantee component toward overall guarantee attitude. Guarantee credibility has negative influence toward overall guarantee attitude. Overall guarantee attitude has positive influence toward learning outcomes and instructor evaluation. Learning outcomes and instructor evaluation has positive influence toward overall course evaluation and self evaluation has negative influence toward overall course evaluation.

Keywords: Student satisfaction guarantee model. Structural Equation Modeling, AMOS.

KATA PENGANTAR

Adalah sebuah kebahagiaan, kebanggaan, sukacita, buah dari segala perjuangan, kerja keras, dan dedikasi. Terutama karena kasih-Nya yang berlimpah! Dengan sukses, lancar dan gemilang, saya menyelesaikan tesis dan pendidikan Magister Manajemen ini dengan baik.

Semua ini tentu karena kasih Tuhan dan Buddha Maitreya, kasih dari semuanya yang telah memberi saya berlimpah sehingga sulit untuk saya lukiskan dengan ucap dan kata. Terima kasih Tuhan! Terima kasih Buddha Maitreya!

Waktu yang bergulir, kehidupan yang terus berjalan...Terima kasih atas kehadiranku di dunia ini. Budi jasa Papa & Mama sangatlah besar. Terima kasih Pa, terima kasih Ma atas segalanya. Kasih Papa & Mama selamanya terukir di dalam lubuk hati ananda yang terdalam. Aku akan membalasnya dengan segenap jiwa.

Memang setiap orang memiliki jalan hidup yang berbeda dan harus menjalani kehidupannya. Namun untuk menjalani kehidupan ini dengan arif bukanlah hal yang mudah. Terima kasih karena telah menjadi lentera penerang kepada Guru-guru spiritualku: Pdt.Suniyanti, Pdt.Halim Zen Bodhi, Pdt.dr.Lusia Anggraini,Pdt.Zhang Jingting, Pdt.Xu Helong, Pdt.Xie Citing, Pdt.Liu Shengyuan, Pdt.Chen Meiling, Pdt. Fu Yuzhu, Pdt. Xie Guocai.

Terima kasih yang setulusnya kepada Pdt. Halim dan Pdt. Zhang Jingting atas segala bimbingan, kasih, motivasi, kekuatan, pengertian, atensi, kepada saya. Semuanya sangat berarti bagi saya. Terima kasih Tuhan atas sebab jodoh bajik ini.

Kepada Pdt.Zhang terima kasih atas kekonsistenan DCS dalam membimbing saya. Terima kasih telah membuat saya bisa kang kai fang xia dan bersukacita. Tidak mengira jodoh bajik 14 tahun yang lalu tidak pernah pudar.

Kini sampailah saya pada salah satu bagian dari proses kehidupan yang telah saya jalani, adalah: menyelesaikan pendidikan di Magister Manajemen. *Special thank's* kuucapkan kepada Pdt. dr.Lusia Anggraini atas segala dukungan dan kebaikan hati DCS yang menyentuh hati...sehingga saya dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi dan Magister Manajemen. Kebaikan DCS selamanya terukir di dalam hati. Xie-xie Dian Chuan Shi cibei!

Terima kasih kepada Ii Therifi atas bentuk kepeduliannya yang unik sehingga saya menjadi pribadi yang mandiri, tidak bergantung kepada siapapun terutama dalam hal finansial. Memberikan penghargaan tersendiri bagi diri saya. Adikku Fentra terima kasih atas ketulusan dan kebaikan hatimu.

Tak lupa terima kasih kepada Pdt. Halim yang telah memberikan dukungan *full* untuk studi S2 saya ini. Dari sebelum kuliah sampai kuliah ini diselesaikan dengan baik. Dukungan yang tak pernah berhenti. Sungguh, terima kasih!

Di dalam proses perkuliahan, terima kasih banyak kepada Direktorat Pascasarjana, semua Kaprodi, semua Dosen di Magister Manajemen UAJY yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih kepada semua staf Admisi MM UAJY, staf Perpustakaan MM UAJY, dan cleaning service MM UAJY.

Kepada Bpk. Budi Suprpto.,MBA., Ph.D selaku Kaprodi MM UAJY dan Dosen Pembimbing saya, terima kasih karena telah membimbing dan memberikan

motivasi bagi saya didalam penulisan tesis ini. Juga karakter rendah hati dan sabar Bpk memberikan teladan bagi kami.

Terima kasih kepada Bpk. Drs.C.Jarot Priyogutomo,.MBA atas bimbingan dan motivasi yang telah Bpk berikan kepada saya. Terima kasih kepada Bpk. Drs.Didit Krisnadewara MM atas bimbingan untuk mempelajari program AMOS serta memberikan kemudahan dan fasilitas menggunakan Lab FE UAJY dalam mempelajari program ini. Terima kasih kepada Bram selaku Asisten Pak Didit yang berbaik hati banyak mengorbankan waktu untuk saya dalam mempelajari program ini. Thank's Bram!

Terima kasih kepada Ibu Shellyana Junaedi,SE.,M.Si yang selalu membimbing, memberikan arahan dan motivasi bagi saya. Sukses untuk disertasi Ibu. Mengenal Ibu dan bisa dekat dengan Ibu adalah sebuah hal yang bersukacita bagi saya.

Terima kasih kepada Bpk. Budi Sutedjo,.S.Kom., MM atas semua bimbingan dan motivasinya. Terima kasih kepada Bpk. Drs.Kusumadmo,.MM dan Bu Etti atas semua kebaikan, bimbingan dan motivasi. Semua sangat bermakna. Sukses untuk disertasi Bpk dan Ibu.

Kepada semua teman-teman MM UAJY angkatan September 2004 terima kasih atas kebersamaan kita. Semoga semuanya sukses dengan gemilang. Kepada A ie Yulis terima kasih atas nasehat, bimbingan dan input-inputnya.

Kakak dan sahabat-sahabat spiritualku: Chai Ruru Fy, Chen Miaoxing Fy, Zhou Chunhui Fy, Mimi Fy, Virgen Fy, Yuan Yi Fy, Li lian Fy, You Li Fy, Ying-ying Fy, Achien Fy, Tc.Ahun, Henny Fy, Zhi de Fy. Terima kasih karena kita

selalu saling mendukung dan menguatkan di dalam menapaki langkah xiu dao ban dao.

Kebersamaan yang indah bersama: Wang DCS, Xie DCS, Mimi Tc, Virgen Fy, Fenny, Ting yue, Vivi, Yi lei, Fencil, Fentra, Jimmi, Ivan, Sugianto, Irsan, Kiswan. Sungguh, terima kasih atas suka dan duka yang pernah kita lewati bersama. Menggores kenangan yang tak dapat dilupakan. Kepada Mimi Tc. Thank's a lot atas suka duka, kebersamaan dan keceriaan kita. Terima kasih kepada Jimmi dan Sugi yang selalu berbagi.

Matangnya sebab jodoh, terima kasih adik-adikku angkatan 2005 memberiku kesempatan membimbing, menggores warna dan intuisi tersendiri. Ayu, Meihong, Maya/Chin2, Santy, Yali, Maya kcl, Acong, Akiet, Robi, Jufen, Jovines, and all..Jiayou!

Terima kasih kepada mahasiswa-mahasiswaku di FIB UGM, mengajar kalian memberikan intuisi-intuisi tersendiri bagi Ibu. Juga tidak lupa kepada semua yang tidak bisa kusebut satu persatu: Iin, Susan, Inge, Sintia, Jimmy, Yenny, Dana, dll. Terima kasih atas kepercayaan kalian.

Terima kasih kepada teman-teman di seksi Etika Gema Sukacita: Akuang, Meifang, Ami, Tony, Yongseng, terus berjuang ok. Dan teman-teman di Redaksi Maitreyawira, jia you. Bisa bertugas bersama dalam karya ilahi adalah kesempatan yang sangat baik.

Buat Darvina, thank's for all, sukses selalu untukmu. Thank's buat Benny & Ivana, Frank & Junjie langgeng untuk kalian dan terus xiudao. Viti, Guatliang,

Yenny Halim, Shelly, William, Mewah lestasi, Ana asmoro, wati, Irwan, Anton, Athong, Ahui, Pei Fang, Tommi, Afen, thank's. Jia you!

Terima kasih kepada Vihara Bodhicitta Maitreya wadah bagiku untuk membina ketuhanan untuk terus tumbuh dan berkembang. Kepada maestroku thank's telah memudahkanku dalam banyak hal.

Akhir kata terima kasih kepada semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Kupersembahkan tesis ini untuk kalian. Saya menyadari tak ada gading yang tak retak, dalam penulisan tesis ini tentu masih terdapat kekurangan. Untuk itu terbuka segala saran untuk menjadi lebih baik. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Tuhan selalu memberkati kita semua.

Yogyakarta, 5 Oktober 2005

Dewishinta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tinjauan Pustaka.....	3
1.3.1. Latar Belakang.....	3
1.3.2. Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Hipotesis.....	10

1.6. Tujuan Penelitian.....	11
1.7. Manfaat Penelitian.....	12
1.8. Metode Penelitian.....	12
1.9. Metode Analisis.....	13
1.9.1. Structural Equation Modeling.....	14
1.9.2. Tahapan Pemodelan Dengan Analisis Persamaan Struktural.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1. Pemasaran Jasa.....	20
2.2. Produk.....	22
2.3. Perilaku Mahasiswa.....	24
2.4. Pengertian Kepuasan.....	25
2.5. Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	25
2.6. Definisi Operasional Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	26
2.6.1. Guarantee Scope.....	26
2.6.2. Guarantee Components.....	26
2.6.3. Guarantee Credibility.....	27
2.6.4. Overall Guarantee Attitude.....	27
2.6.5. Learning Outcomes.....	28
2.6.6. Instructor Evaluation.....	28
2.6.7. Self Evaluation.....	28
2.6.8. Overall Course Evaluation.....	28
2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	29

2.8. Evaluasi Kinerja dan Kualitas.....	29
2.9. Dimensi Kualitas.....	30
2.10. Perilaku Keluhan Mahasiswa.....	32
2.11. Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	32
2.12. Meningkatkan Upaya Mempertahankan Mahasiswa.....	34

BAB III METODE PENELITIAN.....36

3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3. Prosedur Pengambilan Sampel.....	38
3.4. Pengukuran Data.....	38
3.5. Teknik Instrumen Pengukuran.....	39
3.6. Teknik Pengujian Hipotesis.....	42
3.6.1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	43
3.6.2. Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural.....	43
3.6.2.1. Konversi Diagram Jalur ke Model Struktural.....	44
3.6.3. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	48
3.6.4. Menilai Identifikasi Model Struktural.....	48
3.6.5. Menilai Kriteria Goodness of Fit.....	49
3.6.6. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	49

BAB IV ANALISIS DATA.....51

4.1. Pengujian Overall Model Fit.....	51
---------------------------------------	----

4.1.1. Normal Fit Index.....	51
4.1.2. Comparative Fit Index.....	51
4.1.3. Tucker Lewis Index.....	52
4.1.4. The Root Mean Square Error of Approximation.....	52
4.1.5. Chi-Square Statistic.....	53
4.3. Pengujian Model Struktural.....	53
4.3.1. Hipotesis 1.....	54
4.3.2. Hipotesis 2.....	55
4.3.3. Hipotesis 3.....	56
4.3.4. Hipotesis 4.....	57
4.3.5. Hipotesis 5.....	57
4.3.6. Hipotesis 6.....	58
4.3.7. Hipotesis 7.....	59
4.3.8. Hipotesis 8.....	58

BAB V KESIMPULAN.....62

5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Implikasi Manajerial.....	64
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	65

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Evaluasi Critical Ratio Hipotesis Penelitian	54
------------	--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	4
Gambar 1.2.	Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	10
Gambar 2.1	Pemasaran Interaktif.....	21
Gambar 2.2	Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa.....	25
Gambar 2.3	Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Konsumen.....	53