

Analisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil terhadap kualitas jasa studi kasus Fakultas Ekonomi UKRIDA di Jakarta

Yohannes Bosco Andre Marvianta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108868&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana dampak hubungan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil terhadap kualitas jasa secara keseluruhan. Data dikumpulkan antara Mei sampai Juni 2003 dengan kuesioner. Kuesioner disebar dan terkumpul 150 sampel. Kuesioner berisi 29 item pernyataan tentang konstruk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kualitas jasa. Data yang diperoleh diolah dengan analisis faktor dan analisis regresi.

Hasilnya menunjukkan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh pada kualitas interaksi jasa. Kondisi suasana, desain fasilitas dan faktor sosial berpengaruh pada kualitas lingkungan fisik. Tangible/nyata kelihatan dan valence berpengaruh pada kualitas hasil. Berdasarkan jenis kelamin, perilaku dan suasana memiliki pengaruh dalam penilaian kualitas jasa. Berdasarkan angkatan kuliah mahasiswa, subdimensi perilaku, keahlian, faktor sosial dan valence memiliki perbedaan dalam penilaian tentang kualitas jasa. Berdasarkan mean/rata-rata, terdapat perbedaan mean di kesembilan subdimensi terhadap dimensi kualitas jasa.

Hal ini berarti sub-subdimensi tersebut harus diperhatikan oleh penyelenggara jasa agar konsumen memiliki penilaian yang positif terhadap organisasi. Sekalipun penilaian disetiap subdimensi memiliki penilaian positif, namun ternyata tidak selalu konsisten dengan penilaian secara keseluruhan. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan antara subdimensi-subdimensi terhadap dimensi kualitas jasa. Penelitian ini mencoba mengungkapkan dimensi kualitas jasa dengan model yang ditawarkan oleh Brady dan Cronin (2001), namun memiliki hasil yang jauh dari yang diduga dan diharapkan. Hal ini berarti penelitian-penelitian berikutnya dapat mencoba kembali model yang ditawarkan oleh Brady dan Cronin tersebut dalam situasi yang berbeda untuk menguji kesahihan dan konsistensinya model penelitian yang ditawarkan mereka.

<hr><i>The objective of this research analyze the impact of the relationship between the interaction quality, the physical environmental quality, and the outcome quality to the service quality overall. The data to be collected between Mei until June 2003 with question sire among 150 samples. The data to be analyze with factor analysis and multiple regression.

The result shows that the attitude and the behavior influence the service interaction quality. The environment, the facility design and the social factor influence the physical environment quality. The tangible and the valence influence the outcome quality. Basic on sex, the behavioer and the environment influence the service quality. Basic on degree of students, the behavior sub-dimension, the skill, the social factor and the valence make different on the service quality. Basic on means, there is a different between nine sub-dimensions means with the service quality dimension.

It means the subdimensions should be attention by the service organization. It can give opportunity for the

organization in the future. Though the value on every sub-dimension doesn't positive point, the value for all dimensions doesn't consistent It can be showed by the value between sub-dimensions with the service quality dimension overall.