Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis hubungan kinerja jasa perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dan perilaku minat purna penggunaan jasa

Rambat Lupiyoadi, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=75606&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini memfokuskan pada hubungan antara kinerja jasa perguruan tinggi dan kepuasan mahasiswa Universitas Indonesia (UI) Berta pengaruhnya terhadap perilaku minat purna penggunaan jasa perguruan tinggi. Dimensi kinerja jasa dalam penelitian ini mencakup dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati dan pemberi jasa.

Penelitian menggunakan metode pengambilan sampel stratified . proportionate random sampling. Sampel diambil dari mahasiswa UI yang lulus pada tahun ajaran 1997/1998 dari seluruh fakultas dan jenjang studi. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang dikirim melalui pos. Penyusunan kuesioner menggunakan format SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) dengan modifikasi seperlunya. Sejumlah 200 kuesioner telah dikirim ke alamat responden dan 108 diantaranya telah memberikan respon yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang nyata dan positif antara kinerja jasa UI dengan kepuasan mahasiswa dan perilaku minat puma penggunaan jasa UI oleh mahasiswa. Hal ini terbukti dan hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda dan analisis korespondensi. Sementara penggunaan analisis regresi logistik memberikan informasi bahwa pada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap perilaku minat puma penggunaan jasa, hubungan positif dan signifikan hanya ditemukan khususnya pada perilaku menggunakan/memilih kembali jasa perguruan tingginya. Sementara dengan analisis varians ditemukan adanya perbedaan peniaian kinerja jasa ,UI berdasarkan jenjang pendidikan mahasiswa.