

**ANALISIS TINGKAT PREFERENSI MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PROGRAM STUDI STATISTIKA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG MENGGUNAKAN
ANALISIS KONJOIN**

TUGAS AKHIR



**ZULKIFLI
1207781/2012**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKAN DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

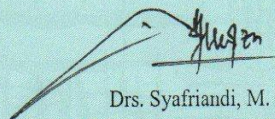
PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT PREFERENSI MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PROGRAM STUDI STATISTIKA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG MENGGUNAKAN
ANALISIS KONJOIN**

Nama : Zulkifli
NIM/Tahun Masuk : 1207781/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 1 Agustus 2016

Disetujui Oleh
Pembimbing,



Drs. Syafriandi, M. Si
NIP. 19660908 199103 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Zulkifli
Nim / TM : 1207781 / 2012
Program Studi : Statistika (D3)
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA

dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT PREFERENSI MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PROGRAM STUDI STATISTIKA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang

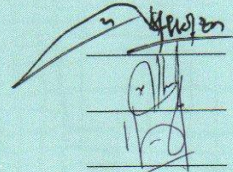
Padang, 1 Agustus 2016

Tim Penguji

Nama

1. Ketua : Drs. Syafriandi, M.Si
2. Anggota : Yenni Kurniawati, M.Si
3. Anggota : Dr. H. Yerizon, M.Si

Tanda tangan



The image shows three handwritten signatures on a grid of horizontal lines. The top signature is the most prominent and appears to be 'Yenni Kurniawati'. Below it are two other signatures, one of which is partially obscured by the first. The signatures are written in black ink.

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZULKIFLI
NIM/TM : 1207781/2012
Progran Studi : STATISTIKA
Jurusan : MATEMATIKA
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Analisis Tingkat Preferensi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang Menggunakan Analisis Konjoin**" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

4 Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad. Subhan, S.si, M.Si
NIP. 19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Zulkifli
NIM. 1207781

ABSTRAK

Zulkifli : Analisis Tingkat Preferensi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Prodi Statistika Universitas Negeri Padang Menggunakan Analisis Konjoin

Bertambahnya lama waktu studi dari yang sudah ditetapkan, banyak dialami mahasiswa Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang setiap periodenya, sehingga menjadi masalah selalu ada bagi mahasiswa tingkat tahun akhir dalam menyelesaikan masa studi. Masalah ini berdampak terhadap kualitas pelayanan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor dominan preferensi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Statistika Universitas Negeri. Untuk melihat faktor yang paling diinginkan oleh mahasiswa yang akan mempengaruhi preferensi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan program studi statistika, dapat dilakukan dengan menggunakan analisis konjoin. Terdapat empat atribut dalam penelitian ini yaitu dosen pengajar, ketua program studi, Pembimbing Akademik dan fasilitas ruang kuliah atau labor.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi statistika Universitas Negeri Padang, tahun angkatan 2012 sampai 2015 sebanyak 199 orang mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 orang mahasiswa. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari dua puluh dua kombinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi linear berganda berikut:

$$Y = 3,375 + 0,197 X_1 + 0,160 X_2 + 0,166 X_3 + 0,142 X_4 + 0,065 X_5$$

Kombinasi level yang paling diinginkan mahasiswa Universitas Negeri Padang adalah penguasaan dan penyampaian materi yang baik dengan mudah menghubungi dan ramah dalam pelayanan serta memiliki ketersediaan waktu dan komputer tersedia cukup. Atribut yang paling diinginkan bagi mahasiswa adalah Dosen pengajar dengan nilai kepentingan 31,99%. Nilai utilitas level tertinggi pada masing-masing atribut adalah penguasaan dan penyampaian materi yang baik dengan nilai 0,099 pada atribut Dosen pengajar. Mudah menghubungi dan ramah dalam pelayanan dengan nilai 0,08 pada atribut Ketua Program Studi. Memiliki ketersediaan waktu dengan nilai 0,181 pada atribut Pembimbing Akademik dan komputer tersedia cukup dengan nilai 0,0325 pada atribut fasilitas ruang kuliah atau labor.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Preferensi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang Menggunakan Analisis Konjoin”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr.Yerizon, M.Si, dan Ibu Yenni Kurniawati, S.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.,
3. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si, Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

5. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya. Aamiin.

Padang, 29 Juli 2016

Zulkifli

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Pertanyaan Penelitian	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penjamin dan Pengendalian Mutu Pendidikan	10
B. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi	12
C. Pengertian Kualitas	13
D. Dimensi Kualitas.....	15
E. Preferensi Konsumen	16
F. Analisis Konjoin	17
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Jenis dan Sumber Data	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Variabel Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data.....	42
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Atribut Kualitas Pelayanan yang diinginkan Mahasiswa	44
2. Kombinasi Level Atribut yang Paling diinginkan Mahasiswa	47
3. Uji Keandalan dan Kesahihan analisis.....	48
C. Pembahasan	49

BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

Tabel 1. Pendekatan Berpasangan	20
Tabel 2. Tabel ANOVA Signifikansi Regresi Berganda	25
Tabel 3. Populasi Mahasiswa Program Studi Statistika.....	30
Tabel 4. Atribut Kualitas Pelayanan dan Levelnya	33
Tabel 5. Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Pelayanan	33
Tabel 6. Pengkodean Data untuk Regresi	38
Tabel 7. Jumlah Rata-rata Responden yang Merating	42
Tabel 8. Nilai Utility Level.....	45
Tabel 9. Tingkat Kepentingan Atribut	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Sampel yang Terpilih	69
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	61
Lampiran 4. Pengkodean Variabel.....	65
Lampiran 5. Hasil Output SPSS.....	66
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Utilitas Level dan Tingkat Kepentingan Atribut	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dari masa ke masa selalu menuntut manusia agar bisa mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki untuk mencapai hidup yang berkualitas. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 (pasal 1: ayat 1-2) menerangkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.

Satuan pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal, dan informal yang saling melengkapi dan memperkaya pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan (Suryosubroto,2010:131). Pendidikan di Indonesia pada umumnya melalui jalur

pendidikan formal. Pendidikan yang terakhir dalam pendidikan formal adalah pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah atas yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas. Perguruan Tinggi mempunyai tugas-tugas fungsional dan berperan penting dalam mewujudkan manusia yang lebih berkualitas dan meningkatkan ketaqwaan terhadap sang maha pencipta. Perguruan Tinggi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1990, merupakan organisasi satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan di jenjang pendidikan tinggi, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan Tinggi memiliki fungsi-fungsi utama sebagai berikut :

- a. Membina kualitas hasil dan kinerja Perguruan Tinggi, agar dapat member sumbangan yang nyata kepada perkembangan IPOLEKSOSBUD di masyarakat. Untuk dapat melaksanakan pembinaan kualitas yang baik, secara periodik Perguruan Tinggi menyelenggarakan evaluasi-diri yang melibatkan semua Unit Akademik Dasar. Evaluasi-diri sewajarnya dianggap sebagai perangkat manajemen Perguruan Tinggi yang utama, karena setiap pengambilan keputusan harus dapat mengacu pada hasil evaluasi-diri.
- b. Merencanakan pengembangan Perguruan Tinggi menghadapi perkembangan di masyarakat. Rencana Strategis menjangkau waktu pengembangan 10 tahun, semuanya dapat dibuat oleh Perguruan Tinggi. Dari Rencana Strategis tersebut, dapat dijabarkan Rencana

Operasional Lima Tahunan dan Rencana Operasional Tahunan, dan yang terakhir ini mengkaitkan pada Memorandum Program Koordinatif Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, dalam arti bahwa bagian-bagian Rencana Operasional Tahunan yang memerlukan anggaran pembangunan, dapat diajukan sebagai Daftar Isian Proyek.

- c. Mengupayakan tersedianya sumberdaya untuk menyelenggarakan tugas-tugas fungsional dan rencana perkembangan Perguruan Tinggi. Sumberdaya diupayakan, tidak hanya Otoritas Pusat, tetapi juga dari pihak-pihak lain melalui kerjasama, kontrak penelitian, penyediaan pendidikan dan pelatihan khusus, sumbangan dan lain-lain.
- d. Menyelenggarakan pola manajemen Perguruan Tinggi, yang dilandasi Paradigma Penataan Sistem Pendidikan Tinggi, dengan sasaran utama adanya suasana akademik yang kondusif untuk pelaksanaan kegiatan fungsional pendidikan tinggi.

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Sumatera Barat yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia. Universitas Negeri Padang terletak di Jl.Prof.Dr. Hamka Air Tawar Padang mempunyai tujuh fakultas dengan berbagai Jurusan dan program studi. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam merupakan salah satu dari tujuh fakultas yang mempunyai empat jurusan, yaitu Jurusan Matematika, Fisika, Biologi dan Kimia. Khusus untuk Jurusan Matematika, mempunyai tiga Program Studi yaitu Pendidikan Matematika, Matematika, dan Statistika. Dari ketiga Program Studi pada Jurusan Matematika, Program Studi Statistika masih memiliki akreditasi C,

yang sudah ada sejak tahun 2007, dengan demikian Program Studi Statistika membutuhkan strategi dan teknik dalam mencapai perubahan menjadi yang terbaik. Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

A. Visi

Visi dari Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang adalah :

Menjadi Program Studi Statistika yang unggul dan terkemuka di Indonesia dalam menghasilkan tenaga yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang statistika dan mampu bersaing pada tingkat regional maupun nasional.

B. Misi

Misi dari Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang dari waktu ke waktu semakin berkualitas untuk menghasilkan lulusan dengan kualitas terbaik.
2. Meningkatkan kemampuan dosen dalam penguasaan ilmunya dan pengelolaan proses pembelajaran mahasiswa melalui program studi lanjut, pelatihan dan seminar-seminar di dalam dan luar negeri.
3. Mengembangkan kurikulum pendidikan sesuai tuntutan kebutuhan masyarakat pengguna lulusan dan menyediakan fasilitas pembelajaran sesuai perkembangan IPTEK.
4. Melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi lain, pemerintah daerah, kantor-kantor dinas pemerintah, perusahaan BUMN, dan

swasta melalui kerjasama antar lembaga dan penugasan mahasiswa ke lapangan.

Terkait bagaimana dan seberapa baik kualitas pelayanan sebuah Program Studi dalam memberikan preferensi mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu mutu pendidikan. Kualitas pelayanan yang akan menjadi pembeda dengan Program Studi lain, dengan demikian kualitas pelayanan menjadi modal penting bagi suatu Program Studi untuk memenangkan persaingan dalam dunia kerja.

Mutu pendidikan menurut Permendiknas Nomor 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional. Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Mutu pendidikan dalam Sistem Penjamin Mutu Pendidikan (SPMP) ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah acuan tentang jenis dan mutu pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi dalam menyelenggarakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Tridharma PT) untuk mewujudkan misi dan visi perguruan tinggi.

Menurut Marzuki, (2012:49) Layanan yang diberikan dibagikan ke dalam dua kelompok: Layanan Akademik dan Layanan Administrasi. Layanan Akademik adalah layanan utama perguruan tinggi yang merupakan kegiatan Tridharma PT yang terdiri dari Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada masyarakat. Layanan Administrasi adalah seluruh kegiatan administrasi yang

ditujukan untuk mendukung terlaksananya seluruh kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.

Layanan akademik merupakan layanan tolak ukur yang menentukan hasil proses pembelajaran. Kurikulum yang telah ditetapkan oleh pemerintah menuntut dosen dan mahasiswa harus bisa menjalankan dan menguasai dengan semaksimal mungkin, agar berkurang jumlah pertambahan lama waktu studi dari yang telah ditetapkan bagi mahasiswa.

Program Studi Statistika harus memaksimalkan Standar Pelayanan Minimal untuk mewujudkan visi misi dan mengetahui apa yang dibutuhkan dari strategi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, Kotler dan Fox (1995:414) mengemukakan bahwa terdapat enam dimensi utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi yaitu : *quality of instruction, academic advising, library resources, extracurricular activity, opportunities to talk with faculty members, job placement services*. Dimensi-dimensi inilah yang melekat pada suatu kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, yang menjadi atribut penentu bagi pelanggan dalam mengevaluasi preferensi terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian dengan mengharapkan perubahan dan untuk mengukur preferensi dari Standar Pelayanan Minimal, berdasarkan Standar Pelayanan Minimal maka akan terlihat ukuran keberhasilan pelayanan prima terhadap mahasiswa. Dalam hal ini mahasiswa dapat menyelesaikan studinya tepat waktu, prestasi belajarnya sama bahkan melebihi dari potensi atau kapasitas yang ada dalam dirinya, mahasiswa dapat penyesuaian diri, baik di kampus, di rumah maupun di keluarga.

Keberhasilan terpenting sebuah Program Studi adalah lulusannya memiliki kualifikasi dan memenuhi standar kompetensi yang dipersyaratkan ketika terjun di dunia kerja maupun hidup di tengah-tengah masyarakat.

Terkait bagaimana dan seberapa baik kualitas pelayanan sebuah Program Studi dalam memberikan preferensi terhadap kualitas Standar Pelayanan Minimal. Program Studi Statistika perlu mengetahui keinginan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang akan diberikan adalah dengan analisis Konjoin. Analisis Konjoin merupakan teknik multivariat yang digunakan untuk menentukan atau memahami bagaimana responden, membentuk keputusan pada sebuah produk atau pelayanan berdasarkan pada persyaratan sederhana yang dinilai melalui nilai guna tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka diperlukan penelitian untuk meneliti atribut-atribut yang paling di inginkan oleh mahasiswa Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang. Penelitian itu peneliti tuangkan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Preferensi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang Menggunakan Analisis Konjoin ”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perlu adanya batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah. Untuk itu peneliti membatasi masalah pada atribut yang akan diteliti yaitu, *quality of instruction* (kualitas pembelajaran), *opportunities to talk with faculty members* (aspek

komunikasi dengan pimpinan atau staf universitas), *academic advising* (bimbingan akademik), dan *library resources* (sumber daya pendukung).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ kombinasi atribut-atribut apa yang paling diinginkan / diharapkan mahasiswa Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang?”.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka diperoleh pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi Program Studi Statistika berdasarkan persepsi mahasiswa Program Studi Statistika ?
2. Atribut kualitas pelayanan apa yang paling diinginkan atau diharapkan mahasiswa Program Studi Statistika ?
3. Kombinasi atribut-atribut apa yang paling diinginkan atau diharapkan mahasiswa Program Studi Statistika ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi :

1. Tingkat kepentingan atribut-atribut tersebut.
2. Kombinasi atribut pelayanan perguruan tinggi yang diinginkan oleh mahasiswa Program Studi Statistika.
3. Atribut-atribut yang perlu dipertimbangkan oleh calon mahasiswa dalam memilih Program Studi di Perguruan Tinggi.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Perguruan Tinggi terkait dalam mengambil kebijakan untuk menentukan strategi kualitas pelayanan suatu Program Studi dan lulusan yang lebih baik.
2. Untuk memberikan sumbangan pengetahuan mengenai penerapan Analisis Konjoin bagi pembaca.
3. Bagi peneliti sendiri, yaitu untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Analisis Multivariat khususnya Analisis Konjoin.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nilai utilitas level tertinggi pada atribut Dosen pengajar adalah penguasaan dan penyampaian materi yang baik sebesar 0,099, selanjutnya pada atribut Ketua Program Studi, nilai utilitas tertinggi adalah mudah menghubungi dan ramah dalam pelayanan dengan nilai 0,08, sedangkan pada atribut Pembimbing Akademik, memiliki nilai utilitas paling tertinggi sebesar 0,181 adalah memiliki ketersediaan waktu dan pada atribut fasilitas ruang kuliah/labor adalah komputer tersedia cukup dengan nilai sebesar 0,0325.
2. Kombinasi level yang paling diinginkan mahasiswa Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang adalah kombinasi dari penguasaan dan penyampaian materi yang baik dengan mudah menghubungi dan ramah dalam pelayanan serta memiliki ketersediaan waktu dan komputer tersedia cukup. Sedangkan kombinasi level yang kurang diinginkan adalah kombinasi dari objektif dalam memberikan nilai, dengan tidak membedakan pelayanan antar mahasiswa, serta mempunyai kontrak jadwal bimbingan intensif dan software statistika lengkap.
3. Atribut persyaratan dalam pelayanan program studi statistika yang paling penting bagi mahasiswa Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang adalah atribut Dosen pengajar, karna memiliki nilai kepentingan tertinggi sebesar 31,99%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang dalam meningkatkan pelayanan program studi (penguasaan dan penyampaian materi yang baik, untuk Dosen pengajar, mudah menghubungi dan ramah dalam pelayanan, untuk Ketua Prodi, memiliki ketersediaan waktu, untuk Pembimbing Akademik, dan komputer tersedia cukup, untuk Fasilitas ruang kuliah/labor. Serta dapat memberikan inovasi-inovasi terbaru untuk dapat memenuhi keinginan mahasiswa terhadap pelayanan program studi.
2. Untuk peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi dan dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan yang sesuai, serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hardle, Wolfgang. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis. Second Edition*. New York : Springer.
- Irawan, DH. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Jilid I*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip, & Karen F.A Fox. 1995. *Strategic Marketing For Educational Institution*. Second Ed. Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall, Inc.
- Mahmud marzuki, 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research*. New Jersey : Upper Saddle
- Mattjik, Ahmad Ansori,dkk.2011.*Sidik Peubah Ganda Dengan menggunakan SAS*. Bogor:IPB PRESS
- Montgomery, Douglas. 1992. *Introduction to line Regression Analysis*. New York: A Wiley Interscience Publication.
- Munandar, J. M. Udin, F., Amelia, M. 2012. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Produk Air Minum Dalam Kemasan di Bogor*. Jurnal Teknologi Industri Pertanian IPB Vol. 13.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta : Ghalia
- Nicholson, Walter. 1989. *Microeconomics Theory: Basic Principles and Extensions. (Teori Ekonomi Mikro I, alih bahasa: Deliarnov)*. CV. Rajawali. Jakarta.
- Pindyck, R. S. dan Rubinfeld, D. L. 2012. *Microeconomics. (Mikroekonomi, alih bahasa: Devri Barnadi Putera)*. Edisi Kedelapan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rangkuti, Ferddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 2003. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta : sekretariat Negara.
- Riduwan & Engkos, Ahmad Kuncoro. 2012. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta River.
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung : ITB
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta