

Jeanita M Rorimpandey. (5020276). Kualitas layanan bimbingan skripsi berdasarkan dari persepsi dan harapan pada mahasiswa dan dosen. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, laboratorium psikologi industri dan organisasi (2007)

INTISARI

Karya tulis berupa skripsi, merupakan salah satu syarat utama kelulusan mahasiswa dari perguruan tinggi dan berhak memperoleh gelar sarjana strata 1. Dalam proses penyelesaian skripsi, mahasiswa dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi. Dosen sebagai penyedia jasa, akan melayani mahasiswa sesuai dengan waktu yang dimilikinya. Kualitas pelayanan terjadi didalam interaksi antara dosen dan mahasiswa. Layanan yang diberikan oleh dosen pembimbing bersifat *heterogeneous* (beraneka ragam), artinya *performance* dosen umumnya bervariasi antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lain dari waktu ke waktu, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat distandarisasikan, sehingga ketepatan waktu penyelesaian skripsi setiap mahasiswa bervariasi. Layanan yang beraneka ragam membuat persepsi dan harapan mahasiswa maupun dosen berbeda pula.

Penelitian diukur dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi pada mahasiswa dan dosen. Yang mana kualitas layanan bimbingan skripsi adalah penilaian *performance* yang diberikan dosen kepada mahasiswa. Layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap layanan aktual (Blumberg,1991). Kenyataan kualitas layanan, jika harapan lebih rendah daripada kenyataan, maka dapat dikatakan kualitas sangat memuaskan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui ada tidaknya perbedaan serta hubungannya kualitas layanan bimbingan skripsi ditinjau dari persepsi dan harapan pada mahasiswa

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 21 dosen Fakultas Psikologi dan 93 mahasiswa Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya. Untuk pengambilan data digunakan kuesioner/angket. Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi pada mahasiswa ($t=-4.900$, $z=0.000$, $p<0.05$), ada perbedaan persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi pada dosen ($t=-2.202$, $z=0.033$, $p<0.05$), ada perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi pada mahasiswa dan dosen ($t=-3.491$, $z=0.000$, $p<0.05$), ada perbedaan harapan terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi pada mahasiswa dan dosen ($t=4.555$, $z=0.000$, $p<0.05$). Mahasiswa memiliki nilai *mean* persepsi dan harapan lebih tinggi daripada nilai *mean* dosen. Hal ini berarti layanan bimbingan dosen yang diberikan belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Aspek yang perlu diperhatikan adalah *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

Kata kunci: Kualitas layanan, Persepsi, Harapan.