

**KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Psikologi  
pada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia



**Disusun oleh:**

Nurhadi

NIM.1910015

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**BANDUNG**

**2023**

# **KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Oleh : Nurhadi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan

©Nurhadi

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

©Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, difoto copy atau cara lainnya tanpa izin dari peneliti.

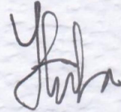
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

• Nurhadi  
NIM. 1910015

**KUALITAS LAYANAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

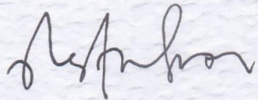
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

**Pembimbing I**



Ita Juwitaningrum, S.Psi., M.Pd.  
NIP. 19780312 200501 2 002

**Pembimbing II**



Anastasia Wulandari, M.Psi., Psikolog.  
NIP. 19780208 200604 2 002

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Psikologi**



Dr. Sri Maslihah, M.Psi., Psikolog.  
NIP. 19700726 200312 2 001

**SKRIPSI INI TELAH DIAJUKAN PADA :**

Hari/Tanggal : Rabu 23 Agustus 2023  
Waktu : 08.00-09.00 WIB  
Tempat : Ruang Ujian 2 Program Studi Psikologi

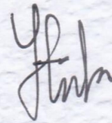
Para penguji terdiri atas :

**Penguji I**



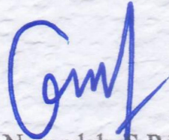
Dr. Dra. Herlina, M.Pd., Psikolog.  
NIP. 19660516 200012 2 002

**Penguji II**



Ita Juwitaningrum, S. Psi., M.Pd.  
NIP. 19780312 200501 2 002

**Penguji III**



Gemala Nurendah, S.Pd., M.A.  
NIP. 19830202 201012 2 002

Tanggung jawab yuridis ada pada :  
**Peneliti,**

Nurhadi  
NIM. 1910015

## ABSTRAK

**Nurhadi (1910015).** Kualitas Layanan Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi. Program Studi Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung (2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Universitas Pendidikan Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, subjek yang menjadi sampel pada penelitian ini berjumlah 300 responden dengan kriteria mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia dan pernah mengunjungi tiga fasilitas yaitu Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dan metode analisis menggunakan statistik deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan *Service Quality Scale (Servqual Scale)* yang diadaptasi oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori sedang. Pada unit Mesjid Al-Furqon, kualitas layanan berada pada kategori sedang dengan kualitas layanan tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles* dan kualitas layanan terendah pada dimensi *emphaty*. Pada unit Museum Pendidikan Nasional, kualitas layanan berada pada kategori sedang dengan kualitas layanan tertinggi terdapat pada dimensi *reliability* dan kualitas layanan terendah pada dimensi *responsiveness*. Pada unit Perpustakaan, kualitas layanan berada pada kategori sedang dengan kualitas layanan tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles* dan kualitas layanan terendah pada dimensi *emphaty*.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Universitas Pendidikan Indonesia, Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan.

## ABSTRACT

**Nurhadi (1910015).** *Quality of Service of Universitas Pendidikan Indonesia. Thesis. Psychology Study Program. Faculty of Education. Indonesian University of Education. Bandung (2023).*

*This study aims to determine the Service Quality of Universitas Pendidikan Indonesia. The approach used in this study is a descriptive quantitative approach. In this research, the subjects who were sampled in this study amounted to 300 respondents with the criteria of students of the Indonesian University of Education and had visited three facilities, namely the Al-Furqon Mosque, National Education Museum and Library. Sampling in this study used incidental sampling techniques and analytical methods using descriptive statistics. Data collection is carried out using the Service Quality Scale (Servqual Scale) adapted by the researcher. The results showed that the quality of services of Universitas Pendidikan Indonesia was in the medium category. In the Al-Furqon Mosque unit, service quality is in the medium category with the highest service quality found in the tangibles dimension and the lowest service quality in the emphaty dimension. In the National Education Museum unit, service quality is in the medium category with the highest service quality found in the reliability dimension and the lowest service quality in the responsiveness dimension. In the Library unit, service quality is in the medium category with the highest service quality found in the tangibles dimension and the lowest service quality in the emphaty dimension.*

**Keywords:** *Quality of Service, Universitas Pendidikan Indonesia, Mesjid Al-Furqon, Library and Museum Pendidikan Nasional.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SKRIPSI INI TELAH DIAJUKAN PADA.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5. Sistematika Penelitian Skripsi .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kualitas Layanan .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.1.2 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan.....	11
2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	12
2.1.4 Manfaat Keunggulan Kualitas Layanan.....	14
2.2 Kerangka Berfikir .....	14
2.3 Hipotesis Penelitian .....	15
<b>BAB III.....</b>	<b>16</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Desain Penelitian .....	16
3.2 Populasi dan Sampel.....	16
3.2.1 Populasi Penelitian.....	16

3.2.2	Sampel Penelitian .....	16
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Variabel .....	18
3.3.1	Variabel Penelitian.....	18
3.3.2	Definisi Variabel.....	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.5	Instrumen Penelitian .....	19
3.5.1	Identitas Instrumen .....	19
3.6	Analisis Data .....	23
3.7	Prosedur Penelitian .....	23
<b>BAB IV</b>	.....	<b>26</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>26</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	26
4.1.1	Mesjid Al-Furqon .....	26
4.1.2	Museum Pendidikan Nasional.....	29
4.1.3	Perpustakaan.....	32
4.1.4	Gambaran Umum Kualitas Layanan Secara Keseluruhan Fasilitas .....	34
4.2	Pembahasan.....	35
4.2.1	Kualitas Layanan .....	35
<b>BAB V</b>	.....	<b>44</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	.....	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Implikasi.....	44
5.3	Rekomendasi .....	45
5.3.1	Bagi pihak perguruan tinggi.....	45
5.3.2	Bagi peneliti selanjutnya .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>52</b>
<b>RIWAYAT PENELITI</b>	.....	<b>113</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan .....	19
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan .....	20
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan.....	20
Tabel 3. 4 Pilihan Jawaban dan Skor Respon Instrumen .....	21
Tabel 3. 5 Deskripsi Data Penelitian Masjid Al-Furqon.....	21
Tabel 3. 6 Deskripsi Data Penelitian Museum Pendidikan Nasional .....	22
Tabel 3. 7 Deskripsi Data Penelitian Perpustakaan .....	22
Tabel 3. 8 Deskripsi Data Penelitian Keseluruhan Fasilitas .....	22
Tabel 3. 9 Kategorisasi Skor Skala Kualitas Layanan.....	23
Tabel 4. 1 Gambaran Kualitas Layanan Masjid Al-Furqon .....	26
Tabel 4. 2 Analisis Dimensi Kualitas Layanan Masjid Al-Furqon .....	27
Tabel 4. 3 Gambaran Kualitas Layanan Museum Pendidikan Nasional.....	29
Tabel 4. 4 Analisis Dimensi Kualitas Layanan Museum Pendidikan Nasional.....	30
Tabel 4. 5 Gambaran Kualitas Layanan Perpustakaan .....	32
Tabel 4. 6 Analisis Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	33
Tabel 4. 7 Gambaran Kualitas Layanan Secara Keseluruhan Fasilitas .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran. 1</b> Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing .....	54
<b>Lampiran. 2</b> Kartu Bimbingan .....	55
<b>Lampiran. 3</b> Kuesioner Studi Pendahuluan .....	57
<b>Lampiran. 4</b> Instrumen Studi Pendahuluan .....	58
<b>Lampiran. 5</b> Data Variabel Studi Pendahuluan .....	59
<b>Lampiran. 6</b> Hasil Studi Pendahuluan .....	74
<b>Lampiran. 7</b> Hasil Uji Beda Studi Pendahuluan .....	76
<b>Lampiran. 8</b> Kuesioner Penelitian .....	79
<b>Lampiran. 9</b> Instrumen Kualitas Layanan (Mesjid Al-Furqon) .....	80
<b>Lampiran. 10</b> Instrumen Kualitas Layanan (Museum Pendidikan Nasional) .....	81
<b>Lampiran. 11</b> Instrumen Kualitas Layanan (Perpustakaan) .....	82
<b>Lampiran. 12</b> Data Variabel Kualitas Layanan Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan .....	83
<b>Lampiran. 13</b> Hasil Uji Beda <i>Software SPSS 25.0</i> .....	101
<b>Lampiran. 14</b> Verbatim Hasil Wawancara .....	106
<b>Lampiran. 15</b> Verbatim Hasil Wawancara .....	112
<b>Lampiran. 16</b> Verbatim Hasil Wawancara .....	117

## DAFTAR PUSTAKA

- Arguello, M. I., Monferrer Tirado, D., & Estrada Guillén, M. (2020). *Service quality in a post-crisis context: emotional effects and behaviours*. International Journal of Bank Marketing, 38(1), 175-198. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0045>.
- Azzari, V., Mainardes, E. W., & Costa, F. M. da. (2020). *Accounting Services Quality: A Systematic Literature Review and Bibliometric Analysis*. Asian Journal of Accounting Research, 6(1), 80-94. <https://doi.org/10.1108/AJAR-07-2020-0056>.
- Atallarick, M. D., Badri, M., & Herawati, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Komunikasi, dan Pameran terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Museum. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemn Dan Bisnis.*, 1(3), 142–151.
- Bettencourt Lance A. (1997). *Customer Voluntary Performance: Customers As Partners in Service Delivery*. Journal of Retailing, 73(3), 383-406.
- Bonfanti, A., Rossato, C., Vigolo, V., & Vargas-Sánchez, A. (2023). *Improving Online Food Ordering and Delivery Service Quality by Managing Customer Expectations: Evidence from Italy*. British Food Journal, 125(13), 164-182. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2022-0694>.
- Cohen J. (2016). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Psychology Departement, New York. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Donovan S., R., & Fadillah, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor*. Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan, 1(1), 1-8. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.322>.
- Dellande Stephanie, Gilly Mary C., Graham John L. (2004). *Gaining Compliance and Losing Weight: the Role of the Service Provider in Health Care Services*. Journal of Marketing, 68(7), 78-91.
- Endeshaw, B. (2021). *Healthcare Service Quality-Measurement Models: A Review*. Department of Management. Kotebe Metropolitan University, Addis Ababa. Ethiopia. Journal of Health Research, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR->

07-2019-0152.

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. ANDI Offset.

\_\_\_\_\_, 2008. *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: PT. ANDI Offset.

Gabbianelli, L., & Pencarelli, T. (2023). *On-campus Accommodation Service Quality: The Mediating Role of Students' Satisfaction on Word of Mouth*. University of Urbino, Italy. TQM Journal. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2022-0092>.

Goetsch, D.L. and S.B. Davis (2010) *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, 6 ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.

Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and It's Marketing Implications*. Swedish School of Economics, Finland. *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.

Gronroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality*. *Review of Bussiness*. Swedish School of Economics, Finland.

Julipani, S. N., & Syafitri, Z. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat*, 9(2), 486-492. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*.

Kurniawan & Rahma Nio. (2021). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Go-Jek di Bukit Tinggi*. Universitas Negeri Padang.

Kotler, Philip dan Susanto, A. B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Mico International Inc.

Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*.

Lania Muharsih. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*

- dalam menggunakan Layanan Ojek Online di Karawang. Universitas Buana Perjuangan, Karawang, 6(1), 19-28. *Psychopedia Jurnal Psikologi*. <https://doi.org/10.36805/psychopedia.v6i1.1464>.
- Lailiyah, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Hijab Medyna Colletion Situs Shop Online*. Magister Manajemen. Sekolah Pascasarjana. Universitas Islam Malang, Jawa Timur.
- Lewis, B., R. (1991). *Service Quality: An International Comparison of Bank Customers' Expectations and Perceptions*. *Journal of Marketing Management*, 7(1), pp. 47-62.
- Mattah, P. A. D., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). *Indicators of Service Quality and Satisfaction Among Graduating Students of A Higher Education Institution (HEI) in Ghana*. University of Cape Coast, Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), 36-52. <https://doi.org/10.1108/heed-10-2017-0006>.
- Marnovita, M. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan*. Universitas Mulawarman, Samarinda. *Psikoborneo:Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 100. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i1.4864>.
- Muhammad Fahmi Alfaridzi. (2022). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan X*. Jurusan Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Surabaya, Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 1, 17-31.
- Merdianingsih, B. (2018). *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Engagement and Customer Loyalty pada Konsumen Hotel di Bandung*. Program Studi Psikologi. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. Skripsi Psikologi.
- Nyagadza, B., Mazuruse, G., Muposhi, A., & Chigora, F. (2022). *Effect of Hotel Overall Service Quality on Customers' Attitudinal and Behavioural Loyalty: Perspectives from Zimbabwe*. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 3(1), 42-71. <https://doi.org/10.1108/trc-12-2021-0026>.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., & Berry, L., L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.
- \_\_\_\_\_, 1985. *Conceptual Model of Service Quality and its Implication*, Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, 1988. *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, p. 12-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., & Berry, L., L. (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. Journal of Retailing, 70(3), pp. 201-230.
- Puti, S., Hilman, F., & Marlina, N. (2020). *Pengaruh Experiential Marketing dan Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Gubug Makan Mang Engking Juanda Sidoarjo*. 15(2), 173-189. Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya, Jawa Timur. Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen.
- Saputra, N. (2022). *Desain Penelitian Mixed Method Desain Penelitian Mixed Method*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Kab. Pidie, Provinsi Nanggro Aceh Darussalam.
- Satriadi, S. (2020). *Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Karakteristik Pelanggan pada Hotel X Bandung*. Jurnal Psikologi, 13(1), 56-69. <https://doi.org/10.35760/psi.2020.v13i1.2637>.
- Satti, Z. W., Babar, S. F., Parveen, S., Abrar, K., & Shabbir, A. (2020). *Innovations for Potential Entrepreneurs in Service Quality and Customer Loyalty in the Hospitality Industry*. Asia Pacific. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 14(3), 317-328. <https://doi.org/10.1108/apjie-08-2019-0063>.
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). *Students' Perceptions of Service Quality in Saudi Universities: The SERVPERF Model*. Learning and Teaching in Higher Education:

- Gulf Perspectives, 17(1), 54-66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>.
- Sousa, M., Biscaia, R., Gonçalves, C., & Carvalho, M. J. (2022). *Service Quality, Satisfaction and Behavioural Intention in Sport Child Camps: Participants and Parent's Perspectives*. International Journal of Sports Marketing and Sponsorship in Prelo. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-10-2022-0183>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta R & D*. in Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tussakdiah, N. H. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda*. Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 9(2), 250. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i2.5961>.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wilson Van Voorhis, C. R., & Morgan, B. L. (2007). *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes*. University of Wisconsin-La Crosse. Tutorials in Quantitative Methods for Psychology, 3(2), 43–50. <https://doi.org/10.20982/tqmp.03.2.p043>.
- Wahyudin, U. (2015). *importance-Performance Analysis Layanan Perpustakaan UPI Untuk Optimalisasi Peningkatan Mutu Akademik Dan Penelitian*. Edutech, 1(2), 241–272. <https://www.researchgate.net/publication/313831866>.
- Zahir, A., & Saputra, S. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo*. Prosiding Seminar Nasional ISSN 2443-1109, 02(1), 646-656.