

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pariwisata .....	9
B. Kualitas Lulusan.....	10
C. Kinerja Lulusan.....	11
1. Pengertian Kinerja ( <i>Perceived Performance</i> ) .....	11
2. Aspek-aspek Penilaian Kinerja .....	12
3. Manfaat Penilaian Kinerja.....	16
D. Kriteria Seleksi Karyawan .....	17
E. Konsep Kepuasan Pengguna Lulusan sebagai Konsumen Pendidikan.....	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	21
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	23
F. Kurikulum Pendidikan Tinggi .....	25
1. Kurikulum .....	25
2. Pendidikan Tinggi .....	26
3. Kurikulum Pendidikan Tinggi .....	28
a. Perubahan Kurikulum Pendidikan Tinggi.....	29
b. Alasan Perubahan Kurikulum Pendidikan Tinggi.....	31
G. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Lokasi Penelitian.....	36
B. Metode Penelitian.....	37

Tri Rana Agung Nugraha, 2014

Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

C. Definisi Operasional.....	37
D. Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> .....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
3. Teknik <i>Sampling</i> .....	40
E. Operasionalisasi Variabel.....	41
F. Instrumen Penelitian dan Penetapan Skala.....	43
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
H. Teknik Analisis Data.....	50
1. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	50
2. Garis Kontinum.....	54
I. Jenis dan Sumber Data.....	56
J. Teknik Pengumpulan Data.....	56
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	58
1. Mekanisme Penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Program Studi, serta Pihak-Pihak yang Dilibatkan.....	58
2. Visi “Menjadi Program Studi Bidang Pariwisata yang Unggul dalam Pengelolaan Resort dan Leisure Tahun 2015”.....	59
3. Misi.....	59
4. Tujuan.....	60
5. Sasaran dan Strategi Pencapaian.....	60
a. Sasaran.....	60
b. Strategi Pencapaian.....	61
B. Profil Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	62
1. Jenis Kelamin.....	62
2. Bidang Pekerjaan.....	63
3. Jabatan.....	66
4. Pendidikan.....	67
5. Lama Kerja.....	68
C. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Lulusan Manajemen Resort & Leisure.....	69
1. <i>Communication</i> (Komunikasi).....	70
2. <i>Organizational</i> (Organisatoris).....	77
3. <i>Leadership</i> (Kepemimpinan).....	85
4. <i>Logic</i> (Nalar).....	91
5. <i>Effort</i> (Upaya).....	97
6. <i>Group Skills</i> (Kemampuan Berkelompok).....	104
7. <i>Ethics</i> (Etika).....	111
8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Setiap Dimensi Kinerja.....	118

<b>D. Analisis Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Kinerja (<i>Performance</i>) Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort &amp; Leisure dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....</b>	122
<b>1. Kuadran I (<i>Focus Improvement Efforts Here</i>) .....</b>	124
<b>2. Kuadran II (<i>Maintain Performance</i>) .....</b>	126
<b>3. Kuadran III (<i>Medium-Low Priority</i>) .....</b>	127
<b>4. Kuadran IV (<i>Reduce Emphasis</i>).....</b>	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	130
<b>A. Kesimpulan .....</b>	130
<b>B. Saran.....</b>	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	134
<b>LAMPIRAN.....</b>	139

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Indeks Daya Saing Pariwisata dan Perjalanan Tahun 2011 dan dan 2013 .....	2
Tabel 1.2	Peringkat dalam Pilar Sumberdaya Manusia, Indeks Daya SaingPariwisata dan Perjalanan Tahun 2013 .....	3
Tabel 1.3	Jumlah Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	5
Tabel 2.1	Hasil Survei NACE USA Mengenai Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi yang Diharapkan Dunia Kerja.....	15
Tabel 3.1	Jumlah Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas <i>Importance Ratings</i> .....	46
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas <i>Performance Ratings</i> .....	47
Tabel 3.5	Kategori Koefisiensi Reliabilitas .....	49
Tabel 3.6	Hasil Uji Realibilitas <i>Importance Ratings</i> .....	49
Tabel 3.7	Hasil Uji Realibilitas <i>Performance Ratings</i> .....	50
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2	Bidang Pekerjaan .....	63
Tabel 4.3	Kota Tempat Alumni Bekerja .....	65
Tabel 4.4	Jabatan Pengguna Lulusan .....	66
Tabel 4.5	Pendidikan Pengguna Lulusan .....	67
Tabel 4.6	Lama Kerja Pengguna Lulusan .....	68
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Communication</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	70
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Communication</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	72
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Dimensi <i>Communication</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	74
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Organizational</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	77
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Organizational</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	80
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Organizational</i> Lulusan Manajemen Resort dan Leisure.....	82

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Leadership</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	85
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>leadership</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	87
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Leadership</i> Lulusan Manajemen Resort dan Leisure .....	89
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Logic</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	91
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Logic</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	93
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Logic</i> Lulusan Manajemen Resort dan Leisure .....	95
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Effort</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	98
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Effort</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	100
Tabel 4.21	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Effort</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure .....	102
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Group Skill</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	105
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Group Skill</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	107
Tabel 4.24	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Group Skill</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure .....	109
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dalam Dimensi <i>Ethic</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	112
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja ( <i>Performance</i> ) dalam Dimensi <i>Ethic</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	114
Tabel 4.27	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dalam Dimensi <i>Ethic</i> Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure .....	116
Tabel 4.28	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	118

Tabel 4.29	Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure pada Kuadran I .....	125
Tabel 4.30	Atribut-Atribut yang Terdapat pada Kuadran II ( <i>Maintain Performance</i> ) .....	127
Tabel 4.31	Atribut-Atribut yang Terdapat pada Kuadran III ( <i>Medium-Low Priority</i> ) .....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1	Lokasi Program Studi Manajemen Resort & Leisure.....	36
Gambar 3.2	<i>Importance-Performance Matrix</i> .....	53
Gambar 3.3	Garis Kontinum .....	54
Gambar 3.4	Contoh Garis Kontinum .....	55
Gambar 4.1	Jenis Kelamin .....	62
Gambar 4.2	Bidang Pekerjaan.....	63
Gambar 4.3	Kota Tempat Alumni Bekerja .....	65
Gambar 4.4	Jabatan Pengguna Lulusan .....	66
Gambar 4.5	Pendidikan Pengguna Lulusan .....	67
Gambar 4.6	Lama Kerja Pengguna Lulusan .....	68
Gambar 4.7	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Communication</i> .....	71
Gambar 4.8	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Communication</i> .....	73
Gambar 4.9	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Organizational</i> .....	78
Gambar 4.10	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Organizational</i> .....	81
Gambar 4.11	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Leadership</i> .....	86
Gambar 4.12	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Leadership</i> .....	88
Gambar 4.13	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Logic</i> .....	92
Gambar 4.14	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Logic</i> .....	94
Gambar 4.15	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Effort</i> .....	99
Gambar 4.16	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Effort</i> .....	101
Gambar 4.17	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Group Skill</i> .....	106
Gambar 4.18	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Group Skill</i> .....	108
Gambar 4.19	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Ethic</i> .....	113
Gambar 4.20	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Ethic</i> .....	115
Gambar 4.21	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan ( <i>importance</i> ) keseluruhan.....	119

Gambar 4.22	Garis Kontinum Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Keseluruhan.....	120
Gambar 4.23	Matriks <i>Importance-Performance</i> Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure .....	122



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabulasi Data Jawaban Kuisioner Penelitian.....	140
Lampiran 2	Tabulasi Profil Pengguna Lulusan .....	147
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	148
Lampiran 4	Kuisioner Penelitian .....	150
Lampiran 5	Buku Bimbingan Skripsi.....	152
Lampiran 6	Riwayat Hidup .....	156