

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA MAHASISWA  
PENGELOLAAN USAHA BUSANA (PUB) UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**



*Building  
Future  
Leaders*

**FADILLAH MUTIA**

**5525127605**

Skripsi Yang Diajukan Kepada Universitas Negeri Jakarta untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

Fadillah Mutia. **Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana (PUB) Universitas Negeri Jakarta.** Skripsi. Jakarta, Program Studi Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen tentang kinerja mahasiswa pengelolaan usaha busana. Adapun penelitian ini di Program Studi Tata Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta pada bulan September 2016 – Februari 2017.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Peneliti menjabarkan indikator kinerja yang kemudian menjadi acuan sebagai pembuatan kisi – kisi kuesioner. Prosedur pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada responden yaitu konsumen PUB yang melakukan order jasa atelier yaitu sebanyak 70 responden.

Analisis penelitian adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil data kuesioner berupa nilai nilai harapan dan kenyataan suatu kepuasan konsumen terhadap kinerja mahasiswa PUB. Dilihat dari data hasil penelitian, perbandingan antara nilai kenyataan dengan harapan konsumen memperlihatkan bahwa nilai kenyataan kinerja mahasiswa termasuk dalam kategori memuaskan. Walaupun nilai kenyataan kinerjanya tidak tinggi, tetapi tidak mengecewakan, ada beberapa indikator yang mendapat apresiasi tinggi dari konsumen sehingga mereka merasa puas dengan kinerja mahasiswa UNJ yaitu indikator reability dalam aspek mengukur tubuh konsumen, mendiskusikan desain, mendeskripsikan desain, dan menggambarkan desain, mahasiswa cukup handal dan dengan nilai yang dihasilkan konsumen dapat dikatakan puas. Pada indikator responsiveness konsumen dapat dikatakan merasa puas atas sikap menerima dengan baik setiap keluhan konsumen dan mahasiswa membuka diri pada saat diberi kritik serta dapat menerima masukan atau pendapat dari konsumen. Pada indikator assurances konsumen dapat dikatakan puas dalam aspek mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan. Pada indikator empathy konsumen juga merasa puas atas sikap mahasiswa yang sopan santuk serta ramah taman dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.

*Kata kunci: Kepuasan konsumen, Kinerja, Mahasiswa PUB UNJ.*

## ABSTRACT

Fadillah Mutia. **Consumer Satisfaction Student Performance Clothing Business Management (CBM), State University of Jakarta**. Essay. Jakarta, Dressmaking Studies Program, Faculty of Engineering, State University of Jakarta, 2017.

The study aims to determine customer satisfaction on student performance fashion business management. As this study in Fashion Design Studies Program Faculty of Engineering, State University of Jakarta in September 2016 - February 2017.

Research using quantitative descriptive method. Researchers describe the performance indicators which became the benchmark as the manufacture of questionnaire. The procedure of collecting data by distributing questionnaires to the respondents, consumers who order services PUB atelier as many as 70 respondents.

Analysis research was quantitative descriptive analysis. The results of the questionnaire data in the form of values expectations and the reality of customer satisfaction with the performance of students PUB. Judging from the research data, the comparison between the value of reality to consumer expectations show that the true value of the performance of the students included in the satisfactory category. Although the value of true performance is not high, but it did not disappoint, there are some indicators that received high appreciation from the consumers so that they are satisfied with the performance of the students UNJ ie indicators reability in the aspect of measuring the body of consumers, discuss the design, describe the design, and describes the design, students are quite reliable and with the resulting value can be said to be satisfied customers. In indicator of consumer responsiveness can be said to feel satisfied with the attitude well receive any consumer complaints and students open themselves when given criticism and can receive input or opinions of consumers. Assurances on indicators of the consumer can be said to be satisfied in this aspect of the students can be working on an order dress in accordance with the type of material and opportunity. In indicator of consumer empathy also feel satisfied with the attitude of the students were polite and friendly santuk garden and can communicate well to consumers.

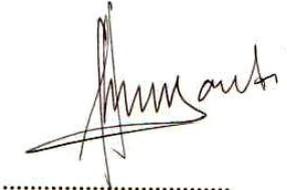
*Keywords: consumer satisfaction, performance, Student PUB UNJ.*

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah membaca dan menyetujui :

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Cholilawati, S.Pd, M.Pd NIP. 19760905 200812 2002 ( Dosen Pembimbing I )		6 Maret 2017
Dr. Dewi Suliyanthini, AT, MM NIP. 19711030 199903 2002 ( Dosen Pembimbing II )		6 Maret 2017

## PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Ernita MauLida, PhD NIP.1972046 199803 2 001 ( Ketua Penguji )		3 Maret 2017
Dra. Vivi Radiona SP, M.Pd NIP.19620911 198803 2 001 ( Sekretaris )		28 Februari 2017
Dra. Harsuyanti RL. M. Hum NIP.19580209 198210 2 001 ( Dosen Ahli )		28 Februari 2017

Tanggal Lulus : 14 Februari 2017

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan bimbingan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jakarta, 12 Februari 2017

Yang membuat pernyataan



Fadillah Mutia

NIM. 5525127605

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Kegunaan Peneliti.....	8
<b>BAB</b> <b>KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS</b> <b>PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	9
2.1.2 Hakikat Kinerja.....	16
2.1.4 Kinerja Mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana (PUB) .....	29
2.2 Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III</b> <b>METEDOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tujuan Penelitian.....	36

3.2 Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian .....	36
3.3 Metode Penelitian .....	36
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.4.1 Populasi .....	37
3.4.2 Sampel .....	38
3.5 Instrument Penelitian.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan.....	44
3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data .....	49
4.2 Hasil Uji Coba Penyebaran Kuesioner .....	49
4.3 Deskripsi Data Perbutir Pernyataan.....	53
4.4 Hasil Analisis Data Perindikator .....	84
4.5 Pembahasan .....	91
4.6 Kelemahan Penelitian .....	92
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Implikasi .....	94
5.3 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Instrument Variabel Kinerja .....	43
Tabel 3.3.	Interval Rating Scale .....	44
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Kinerja Mahasiswa .....	50
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas variable Kinerja Mahasiswa .....	52
Tabel 4.3	Timeline Waktu Pengumpulan Data .....	53
Tabel 4.4	Ketepatan Hasil Penyelesaian Pesanan .....	53
Tabel 4.5	Tingkat Ketepatan Hasil Kerja .....	54
Tabel 4.6	Tingkat Ketelitian Mahasiswa PUB .....	54
Tabel 4.7	Kinerja Mahasiswa Dalam Menerima Jasa Atelier .....	55
Tabel 4.8	Kesesuaian Ukuran Dengan Pesanan Konsumen .....	56
Tabel 4.9	Kemampuan Mahasiswa Dalam Memberikan Ide/saran .....	57
Tabel 4.10	Kemampuan Mahasiswa Dalam Mendesain .....	59
Tabel 4.11	Keterampilan Mahasiswa PUB .....	60
Tabel 4.12	Kemampuan Mencerna Desain .....	60
Tabel 4.13	Kemampuan Memberikan Waktu yang Pasti .....	61
Tabel 4.14	Kecepatan Dalam Melakukan Perbaikan Jahitan .....	62
Tabel 4.15	Kemampuan Mahasiswa Dalam Menerima Keluhan, Kritik/saran, dan Pendapat dari Konsumen .....	63
Tabel 4.16	Kemampuan Mahasiswa Menerima Komplain .....	65
Tabel 4.17	Fasilitas Jaminan Perbaikan Kembali .....	65
Tabel 4.18	Tanggung Jawab Mahasiswa Terhadap Order Jahitan .....	66
Tabel 4.19	Kemampuan Mahasiswa Mengerjakan Order Busana .....	67
Tabel 4.20	Kemampuan Mahasiswa Dalam Bersikap .....	68

Tabel 4.21	Kemampuan Melayani Konsumen .....	69
Tabel 4.22	Kemampuan Mahasiswa Dalam Berkomunikasi .....	70
Tabel 4.23	Kesediaan Menerima Perbaikan Kembali .....	72
Tabel 4.24	Kemampuan Beradaptasi dan Menghormati .....	72
Tabel 4.25	Kesesuaian Hasil Jahitan Dengan Ukuran Tubuh .....	73
Tabel 4.26	Kenyamanan Hasil Jahitan .....	74
Tabel 4.27	Kerapian Hasil Jahitan Mahasiswa .....	75
Tabel 4.28	Kesesuaian Hasil Jahitan Dengan Desain .....	76
Tabel 4.29	Kemampuan Menjaga Kebersihan .....	77
Tabel 4.30	Kecepatan Mahasiswa Dalam Bekerja .....	77
Tabel 4.31	Kedisiplinan Kerja Mahasiswa .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir .....	35
Diagram 4.1 Analisis Data Indikator Reliability .....	80
Diagram 4.2 Analisis Data Indikator Responsiveness .....	81
Diagram 4.3 Analisis Data Indikator Assurances .....	82
Diagram 4.4 Analisis Data Indikator Empathy .....	83
Diagram 4.5 Analisis Data Indikator Tangibles .....	84

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Konsumen/*kon·su·men/ /konsumén/* adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya). Sedangkan berdasarkan *kepentingannya konsumen* penerima pesan iklan dan pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).

Menurut Kotler, Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Mata kuliah PUB mengajarkan mahasiswa agar memahami cara mengelola usaha-usaha dibidang busana meliputi usaha kursus menjahit, usaha mode atelier, pengelolaan usaha butik, pengelolaan usaha konfeksi dan penilaian serta observasi dilapangan mengenai usaha-usaha dibidang tersebut.

Dengan mengikuti mata kuliah PUB mahasiswa diharapkan memiliki kompetensi merencanakan dan membuat model sederhana mengelola suatu usaha busana kursus menjahit, usaha mode atelier, usaha konfeksi, usaha butik/toko

pakaian dan membuat usaha konsultasi mode, dalam bentuk simulasi dan bekerja dalam tim. Mahasiswa dituntut untuk menjadi kreatif, produktif dan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan kepada konsumen mereka demi suatu kepuasan yang dapat diterima oleh konsumen tersebut. ( *Silabus PUB*).

Merujuk pada pelanggan jasa atelier Pengelolaan Usaha Busana ( PUB ) Universitas Negeri Jakarta, banyak sekali kontroversi yang terjadi pada hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti kepada para konsumen yang pernah melakukan order dengan mahasiswa yang telah mengikuti mata kuliah ini. Didapati jawaban yang bervariasi yaitu puas dan tidak puas, atau bahkan kecewa dengan hasil yang diterima dari kualitas PUB, baik dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanannya. Adapun komentar yang didapati oleh konsumen seperti jangka waktu yang diberikan oleh mahasiswa untuk menjahit baju tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, mahasiswa menjanjikan kepada konsumen dalam waktu satu minggu, namun hasil yang didapat konsumen menerima baju dalam jangka waktu 2 bulan, kemudian, hasil jahitannya pun salah dan kurang bagus, bahkan tidak pas/tidak enak saat dipakai. Contoh kasus seperti ini menjadikan salah satu alasan kenapa butik/lab PUB selalu sepi pengunjung dan kurang diminati oleh konsumen dibandingkan dengan lab usaha jasa boga dan salon tata rias yang berada masih satu ruang lingkup dengan butik/lab PUB. Berdasarkan cerita dari mahasiswa yang sedang menjalankan butik PUB, tehitung konsumen yang datang berkunjung biasanya hanya 2-3 orang paling banyaknya dalam waktu satu minggu..

Industri fashion adalah industri padat karya yang telah mempekerjakan ratusan juta orang di dunia, yang mencakup desain, produksi, distribusi hingga marketing. Di Indonesia tahun 2014, industri fashion menyumbang 30% pendapatan dalam industry kreatif, yang mencapai nilai lebih dari Rp.180 triliun, kata Menteri Pariwisata. Seorang sejarawan fashion, James Laver mempunyai pendapat sangat populer yang dikenal dengan “Hukum Laver” tentang siklus hidup mode. Laver’s Law mengatakan; satutahun sebelum tren menjadi mode (fashion), orang menyebutnya “daring” (berani), setelah tren menjadi mode, disebut “smart” (cerdas), setelah 20 tahun tren itu menjadi “ridiculous” (konyol), namun 50 tahun kemudian tren itu kembali menjadi fashion.

Pada mata kuliah PUB mahasiswa dituntut untuk lebih kreatif dalam menjual pakaian dan atribut busana lainnya seperti, baju yang pernah dibuat dalam mata kuliah praktek ataupun aksesoris yang dibuat sendiri oleh mahasiswa tata busana pada mata kuliah praktek sebelumnya. Mahasiswa juga menawarkan jasa jahit pakaian sesuai pesanan yang diminta konsumen. Konsumen dapat berkonsultasi terlebih dahulu mengenai desain busana yang hendak dibuat dan juga mengukur ukuran badan di dalam laboratorium butik PUB demi meningkatkan kualitas industri fashion di Indonesia.

Program Studi Tata Busana Universitas Negeri Jakarta memiliki mata kuliah yang mempelajari ilmu berbisnis retail dalam bentuk praktek yaitu mata kuliah PUB (Pengelolaan Usaha Busana) dengan membuka sebuah laboratorium berbentuk butik. Mata kuliah PUB merupakan mata kuliah yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa Program Studi Tata Busana, karena mata kuliah ini

menunjukkan skill pada setiap mahasiswa dari seluruh mata kuliah Tata Busana yang telah dipelajari.

Pada saat ini Jurusan Ilmu Kesejahteraan (IKK) telah dihapus pada Fakultas Teknik (FT), namun langsung mengarah kepada program studi yang ada pada jurusan tersebut. Program Studi Tata Busana yang ada saat ini merupakan hasil perluasan mandat ketika IKIP Jakarta berubah menjadi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang ada pada Fakultas Teknik. Keberadaan Jurusan IKK dan Program Studi yang ada di dalamnya yang ada pada saat ini memiliki dasar pada SK DIKTI No.136/DIKTI/Kep/2007 tanggal 21 Sep 2007 tentang Penentuan dan Pembentukan Kembali Ijin Penyelenggaraan program studi di UNJ. Sedangkan penyelenggaraannya adalah didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, Visi dan Misi, dan Tujuan UNJ, Fakultas Teknik (FT) UNJ serta IKK UNJ.

Berdasarkan sejarahnya melalui Keputusan Presiden RI No. 1 tahun 1963 tanggal 3 Januari 1963, ditetapkan integrasi sistem kelembagaan pendidikan guru. Salah satu butir pernyataan Keppres tersebut adalah bahwa surat keputusan ini berlaku sejak 16 Mei 1964, yang kemudian dinyatakan sebagai hari lahirnya IKIP Jakarta. FKIP (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan) dan IPG (Institut Pendidikan Guru) diubah menjadi IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan). FKIP Universitas Indonesia dan IPG Jakarta diintegrasikan menjadi IKIP Jakarta. Dalam perkembangan selanjutnya IKIP diberi perluasan mandat untuk mengembangkan ilmu kependidikan dan non kependidikan dalam wadah universitas. IKIP Jakarta sejak tanggal 4 Agustus 1999 berubah menjadi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) berdasarkan Keppres 093/1999 tanggal 4

Agustus 1999, dan peresmianya dilaksanakan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 31 Agustus 1999 di Istana Negara. Hari jadi Universitas Negeri Jakarta ditetapkan sama dengan hari jadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta yang merupakan cikal bakal Universitas Negeri Jakarta yaitu pada tanggal 16 Mei 1964.

Seiring dengan perubahan IKIP Jakarta menjadi universitas nama fakultas, Jurusan dan program studi berubah mula-mula FPTK berubah menjadi Fakultas Teknologi mengingat asal mulanya dari Fakultas Teknologi dan Kejuruan di samping bahwa Fakultas Teknologi juga menyelenggarakan program D3 yang bersifat profesional di samping itu di dalam fakultas ini terdapat Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Mempertimbangkan pengembangan ke depan nama fakultas berganti menjadi Fakultas Teknik (FT) di bawah FT terdapat empat jurusan yakni (1) jurusan Teknik Elektro (2) Jurusan Teknik Sipil (3) Jurusan Teknik Mesin dan (4) Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijabarkan kinerja mahasiswa PUB sangatlah penting untuk diperhatikan bagi kepuasan konsumennya. Hal ini membuat saya ingin meneliti bagaimana kinerja mahasiswa PUB dan kepuasan konsumennya, dengan harapan setelah mengetahui hasilnya mahasiswa dapat meningkatkan kualitas kerjanya dalam melayani jasa atelier busana.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan masalah – masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengelolaan butik/lab mata kuliah PUB di UNJ?
2. Bagaimakah kinerja mahasiswa PUB?
3. Siapa sajakah konsumen PUB?
4. Apakah banyak konsumen yang melakukan pembelian atau menggunakan jasa atelier busana PUB ?
5. Apakah kepuasan konsumen dilihat dari sisi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), penampilan (*tangibles*), empati(*empathy*), jaminan (*assurance*) dipengaruhi oleh kinerja mahasiswa dalam menerima jasa *atelier* busana?
6. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen PUB ?
7. Apakah kinerja mahasiswa PUB sesuai dengan kepuasan konsumennya ?
8. Bagaimanakah kepuasan konsumententang kinerja mahasiswa prodi Tata Busana dalam melaksanakan menerima jasa *atelier* busana?

## 1.3 Pembatasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di jabarkan di atas, maka perlu di adakan pembatasan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini agar tidak terlampau jauh dari subjek penelitian, yaitu:

1. Penelitian dilakukan dengan pengamatan kondisi butik/lab PUB dengan membandingkan dengan lab usaha program studi Tata Boga dan program studi Tata Rias
2. Penelitian dilakukan dengan pengamatan kepada kinerja mahasiswa yang mengikuti matakuliah PUB dalam menerima jasa atelier busana
3. Peneliti membatasi pada identifikasi masalah nomor 8 yaitu mengenai kepuasan konsumententang kinerja mahasiswa prodi Tata Busana dalam melaksanakan menerima jasa *atelier* busana
4. Pengamatan dilakukan dengan pengukuran kinerja mahasiswa PUB berdasarkan indikatornya
5. Peneliti mengambil data konsumen berdasarkan konsumen yang pernah menggunakan jasa atelier busana PUB

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari uraian identifikasi dan pembatasan masalah diatas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

“ Bagaimanakah kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana Universitas Negeri Jakarta “

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja mahasiswa yang menjalankan butik/lab PUB.

2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja mahasiswa PUB dalam menerima jasa atelier busana.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan PUB
4. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kinerja mahasiswa PUB berdasarkan dari indikator

### **1.6 Kegunaan Peneliti**

1. Sebagai bahan informasi bagi program studi tata busana khususnya untuk mengembangkan kinerja mahasiswa PUB dalam segi kualitas hasil dan pelayanannya dalam menghadapi konsumen.
2. Mahasiswa yang sedang mengambil perkuliahan PUB, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam menangani masalahkepuasan konsumen.
3. Memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen.

**BAB II**  
**KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**  
**PENELITIAN**

**2.1 Kajian Teoritis**

**2.1.1 Kepuasan Konsumen**

Beberapa ahli mengungkapkan pengertian dari kepuasan. Kita bisa melihat dalam beberapa referensi yang mendefinisikannya. Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan yang berlanjut (Band, dalam Fika Enggar P., 2013: 11). Menurut Memet Mulyadi dalam Musliman (2011: 12), kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif dalam berbagi kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar. Dalam dunia usaha, Mowen (Fika Enggar P., 2013: 11) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Konsumen yang merasa senang atau puas atas produk atau jasa yang telah dibeli, akan berpikir untuk membeli lagi produk atau jasa tersebut. Pembelian yang berulang tersebut akan membuat konsumen menjadi loyal atas suatu produk.

Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177), sama seperti yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi dalam Musliman (2011: 12), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Muninjaya (2004) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah.

Menurut Riadi (2013) faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a. Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Assefaff,2009:174).

Zeithmal dan Bitner dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Perusahaan harus memahami dengan seksama kebutuhan dan keinginan konsumen. Perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya. Dengan demikian perusahaan dapat memberikan produk dan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Kinerja karyawan dalam hal kualitas produk meliputi kemampuannya menghasilkan produk yang bervariasi, kreatif dan inovatif. Secara umum faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan bergantung pada mutu suatu produk atau jasa.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2006:59). Kualitas pelayanan terdiri dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan

konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. (Tjiptono,2006:59).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumenlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) menyatakan atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

### 3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang tentunya dipengaruhi dari faktor internal, menurut Rhenald Kasali (2010 : 15-16) identik dengan apa yang sudah melekat pada diri seseorang. Faktor inilah yang muncul melalui nilai-nilai kerja keras, kejujuran, peduli, disiplin dan kreativitas. Inilah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam konteks pelanggan umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara kinerja dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan (Fandy Tjiptono, 2006:160) Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan meliputi :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika dia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektansi pelanggan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lampau ketika mengkonsumsi jasa dari perusahaan atau pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman di mana mereka akan menceritakan kualitas jasa yang telah dibeli oleh pelanggan tersebut. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi konsumen terutama jasa-jasa yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran mempengaruhi persepsi konsumen. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan seharusnya tidak membuat kampanye yang berlebihan, secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektansi pelanggan karena akan memberikan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Danang Sunyoto (2012: 223), pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu :

- a. Kalau kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

- b. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.
- c. Kalau kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas dan gembira.

Menurut Schanaans, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono, 2011).

Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara berikut ini:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap kinerja suatu perusahaan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar kenyataan yang dirasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan saran-saran yang berguna dalam melakukan perbaikan-perbaikan.
- d. Responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen. Teknik ini dikenal dengan istilah *importance/performance analysis* (Martilla dan James dalam Fandy Tjiptono, 2011)

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan konsumen terhadap kualitas/kinerja sebuah produk atau jasa yang diberikan oleh produsen dengan apa yang dirasakannya. Semakin besar kualitas/kinerja produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, akan semakin besar pula kepuasan konsumennya. Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan dapat terjadi apabila konsumen merasa puas dengan kualitas/kinerja yang diberikannya.

Dari beberapa teori kepuasan diatas, peneliti menggunakan metode survei kepuasan konsumen dengan cara pengukuran yang dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap kinerja suatu perusahaan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”. Lalu responden juga diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar kenyataan yang dirasakan. Kepuasan konsumen ini akan dilihat dari faktor internal menurut Rhenald Kasali.

### **2.1.2 Hakikat Kinerja**

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik

secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting di dalam suatu organisasi ataupun perusahaan, karena dengan kinerja yang baik maka karyawan akan dapat memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi perusahaan. Selain itu karyawan juga dapat menyelesaikan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan. Apabila dalam suatu perusahaan memiliki karyawan yang berkinerja dengan baik, maka akan memberikan manfaat yang baik, bagi perusahaan itu sendiri.

Pengertian kinerja menurut kamus besar Bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Prawirosentono dalam Pasolong (2007:176) lebih cenderung menggunakan kata *performance* dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya *performance* atau kinerja

adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a) Kualitas Pekerjaan (Quality of Work) Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b) Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work) merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c) Pengetahuan Pekerjaan (Job Knowledge) merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d) Kerjasama Tim (Teamwork) melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya

terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

- e) Kreatifitas (Creativity) merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f) Inovasi (Inovation) kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g) Inisiatif (initiative) melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Menurut Gomes (2002: 137), dilihat dari titik acuan penilaiannya, terdapat tiga tipe kriteria penilaian kinerja yang saling berbeda, yaitu:

- (1) Penilaian kinerja berdasarkan hasil.
- (2) Penilaian kinerja berdasarkan perilaku
- (3) Penilaian kinerja berdasarkan judgment (pertimbangan-pertimbangan tertentu).

Tipe kriteria penilaian kinerja ini akan dijabarkan secara luas:

1. Penilaian kinerja berdasarkan hasil. Tipe kriteria ini merumuskan kinerja pekerjaan berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, atau mengukur hasil akhir. Kelebihan tipe kriteria ini antara lain:

- a. Tersedianya target-target kinerja
  - b. Cenderung mengurangi kesalahn-kesalahan yang sifatnya memvonis
  - c. Ukuran-ukurannya spesifik dan dapat diukur
  - d. Secara langsung berkaitan dengan pencapaian tujuan/sasaran organisasi
- Selain itu, kelemahannya adalah:
- a. Banyak pekerjaan yang tidak bisa dikuantifikasikan ukurannya
  - b. Para pekerja cenderung mengabaikan dimensi kinerja yang sifatnya nonkuantitatif
  - c. Bilamana ukuran-ukuran dipakai atas individu, maka ada kecenderungan berkurangnya kerjasama
2. Penilaian kinerja berdasarkan perilaku. Tipe kriteria ini mengukur sasaran dan bukan hasil akhir. Kelebihan tipe ini antara lain:
- a. Perilaku-perilaku bisa diamati dan diukur secara obyektif
  - b. Mengukur perilaku yang terkait dengan pekerjaan yang relevan dan spesifik
- Kelemahannya adalah:
- a. Tidak mengukur secara langsung hasil akhir/ pencapaian tujuan
  - b. Pengembangan instrumen untuk berbagai pekerjaan dalam organisasi akan banyak menyita waktu
  - c. Hanya bisa untuk perilaku-perilaku yang dapat diamati dan sulit untuk ditetapkan bagi perilaku-perilaku yang sulit diamati
3. Penilaian kinerja berdasarkan judgment (pertimbangan-pertimbangan tertentu). Tipe kriteria kinerja yang menilai deskripsi perilaku yang spesifik.

Menurut Moorhead dan Chung/Meggins, dalam Sugiono (2009:12), ada 8 dimensi yang menjadi perhatian dalam tipe kriteria ini, yaitu:

- b. Quantity of work, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c. Quality of work, merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- d. Job knowledge, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- e. Creativeness, merupakan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f. Cooperation, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain.
- g. Dependability, kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- h. Initiative, melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

- i. Personal qualities, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan, dan integritas pribadi.

Penilaian kinerja dapat dinilai dari kualitas pelayanannya. Menurut Tandjung (2004:109-112), Tjiptono (2006:70) serta Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari :

1. Bukti Fisik (Tangible). Bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan. Secara umum ini memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan disiplin kerja serta performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.
2. Keandalan (Reliability) Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono,2006:70). Definisi lain keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:182). Kinerja harus sesuai dengan

harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Perusahaan sebaiknya memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati (Tjiptono,2006:70). Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal. Hal yang diperhatikan dalam keandalan ini seperti:

- a. Ketepatan dalam penyelesaian kerja
  - b. Kualitas kerja
  - c. Keterampilan
3. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dan tanggapan dengan tepat dan cepat (responsif) dengan penyampaian informasi yang jelas (Tjiptono,2006:70). Selain itu, dalam lingkungan kerja pun, harus siap menerima keluhan dan feedback atau berupa nasihat. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan

dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan (Tjiptono,2006:70). Hal yang diperhatikan dalam daya tanggap ini seperti :

- a. Kemampuan menyelesaikan masalah
  - b. Kemampuan menerima feedback (nasehat)
  - c. Kecepatan kerja
4. Jaminan (Assurance). Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan (Assefaff,2009:173).Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun karyawan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Hal yang diperhatikan dalam jaminan yaitu :
- a. Dapat dipercaya
  - b. Bertanggung Jawab
5. Empati (Empathy). Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (Tjiptono,2006:70). Pengertian lain empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan

konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:182). Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan (Assefaff,2009:173). Hal yang diperhatikan dalam empati ini adalah :

- a. Sopan dan santun
- b. Kemudahan berkomunikasi
- c. Kemampuan beradaptasi
- d. Kemauan menghormati

Dari beberapa hal yang telah dijabarkan diatas, kriteria yang dianggap sesuai untuk mengukur kinerja mahasiswa dalam melaksanakan tugas jasa atelier mata kuliah PUB adalah penilaian kinerja berdasarkan kualitas pelayanan karena tipe kriteria ini menilai dan mengevaluasi kinerja mahasiswa berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik sehingga jelas titik acuan penilaian kinerja yang akan dinilai.

Penilaian kinerja dibutuhkan untuk memberi penilaian terhadap pekerjaan seseorang. Untuk itu, perlu ditetapkan standar kinerja guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan dalam pekerjaan. Standar yang ditetapkan tersebut dapat

dijadikan sebagai ukuran/kriteria dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Dengan demikian, dari semua penjelasan dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil akhir yang dicapai individu berupa prestasi kerja yang menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya menurut ukuran yang berlaku dalam pekerjaan tersebut. Kinerja juga merupakan ekspresi potensi seseorang dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan penuh kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mengukur kinerja menurut Lupiyoadi yaitu element kualitas jasa (pelayanan) yang terdiri dari Keandalan (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible).

### **2.1.3 Mata Kuliah Pengelolaan Usaha Busana (PUB)**

Program Studi Tata Busana Universitas Negeri Jakarta memiliki mata kuliah yang mempelajari ilmu berbisnis retail dalam bentuk praktek yaitu mata kuliah PUB (Pengelolaan Usaha Busana) dengan membuka sebuah laboratorium berbentuk butik. Mata kuliah PUB merupakan mata kuliah yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa Program Studi Tata Busana, karena mata kuliah ini menunjukkan skill pada setiap mahasiswa dari seluruh mata kuliah Tata Busana yang telah dipelajari.

Pada mata kuliah PUB mahasiswa dituntut untuk kreatif dalam menjual pakaian dan atribut busana lainnya seperti, baju yang pernah dibuat dalam mata kuliah praktek ataupun aksesoris yang dibuat sendiri oleh mahasiswa tata busana

pada mata kuliah praktek sebelumnya. Mahasiswa juga menawarkan jasa jahit pakaian sesuai pesanan yang diminta konsumen. Konsumen dapat berkonsultasi terlebih dahulu mengenai pakaian yang hendak dibuat dan juga mengukur ukuran badan di dalam laboratorium butik PUB.

Mata kuliah PUB mengajarkan mahasiswa agar memahami cara mengelola usaha-usaha dibidang busana meliputi usaha kursus menjahit, usaha mode atelier, pengelolaan usaha butik, pengelolaan usaha konfeksi dan penilaian serta observasi dilapangan mengenai usaha-usaha dibidang tersebut.

Dengan mengikuti mata kuliah PUB mahasiswa diharapkan memiliki kompetensi merencanakan dan membuat model sederhana mengelola suatu usaha busana kursus menjahit, usaha mode atelier, usaha konfeksi, usaha butik/toko pakaian dan membuat usaha konsultasi mode, dalam bentuk simulasi dan bekerja dalam tim. Mahasiswa dituntut untuk menjadi lebih kreatif, produktif dan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan kepada konsumen mereka demi suatu kepuasan yang dapat diterima oleh konsumen tersebut. (*Silabus PUB*)

Adapun kompetensi pada mata kuliah PUB (Pengelolaan Usaha Busana) antara lain bertujuan untuk :

- 1) Meningkatkan kompetensi pembuatan busana. Dalam mengerjakan tugas mahasiswa diharap berorientasi pada kualitas hasil, memenuhi kebutuhan prestasi, dan mahasiswa berlatih membuat berbagai macam busana sesuai dengan pesanan pelanggan. Dengan berbagai desain yang berbeda mereka belajar menghayati detail busana yang akan dibuat, merubah pola dasar menjadi potongan-potongan bagian busana, berlatih menyelesaikan pekerjaan dengan teknik menjahit yang benar. Dengan banyak berlatih maka

keterampilan akan lebih tertanam, sehingga mereka lebih berkompeten dalam pembuatan busana juga orientasi bisnis akan lebih baik.

- 2) Melayani pelanggan dengan baik. Melayani pelanggan dengan baik berarti mahasiswa berlatih lebih sabar, belajar ramah terhadap pelanggan, belajar membuat pelanggan tidak kecewa dengan pekerjaan jahitan yang mereka kerjakan, terbuka menerima kritik dan saran.
- 3) Tepat waktu dalam mengerjakan tugas. Dalam hal ini mahasiswa belajar mengelola waktu dengan baik agar pesanan jahitan selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Dan mahasiswa juga belajar disiplin.
- 4) Percaya diri dalam mengerjakan tugas. Dalam melakukan pekerjaan, bekerja dengan penuh keyakinan dan tidak suka bergantung pada orang lain.
- 5) Mandiri dan berani mengambil resiko. Yaitu menyukai pekerjaan dengan baik, mengelola keuangan dengan baik, mengelola tenaga dengan baik agar hasil dapat dicapai dengan maksimal. (Tejo Nurseto. Pengembangan Motivasi Diri Guna Menumbuhkan Jiwa Entrepreneur. Hal 57. 2009)

Mata kuliah Pengelolaan Usaha Busana (PUB) merupakan mata kuliah yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa program studi tata busana, oleh karena itu setiap mahasiswa harus memiliki keterampilan dalam setiap bidang busana, ini dikarenakan mata kuliah PUB merupakan matakuliah yang mencakup seluruh mata kuliah busana.

#### **2.1.4 Kinerja Mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana (PUB)**

Sebagai mahasiswa, untuk memenuhi kepuasan berkaitan dengan kinerja yang ditunjukkan kepada pihak konsumen dalam kegiatan melaksanakan tugas jasa *atelier* mata kuliah PUB, perlu dilakukan sebuah pengelolaan kualitas yang baik. Mulai dari kualitas kinerja program mahasiswa Prodi Tata Busana maupun kualitas produk-produk lain yang dihasilkan oleh mahasiswa Prodi Tata Busana selama kegiatan perkuliahan PUB.

Jadi kinerja mahasiswa ini adalah prestasi kerja yang ditunjukkan atau diperlihatkan oleh seorang atau kelompok mahasiswa. Adapun aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja mahasiswa yaitu :

1. Disiplin kerja meliputi ketepatan waktu dan penampilan diri
2. Sikap kerja meliputi cara beradaptasi di lingkungan
3. Pengetahuan kerja meliputi penguasaan materi terhadap bidang yang dikerjakan
4. Kualitas pekerjaan meliputi ketelitian terhadap setiap detail yang dikerjakan
5. Kecepatan kerja meliputi pencapaian target waktu yang ditentukan dari setiap tugas yang diberikan.
6. Kreativitas meliputi kemampuan memberikan masukan atau ide-ide baru

#### **2.1.5 Mahasiswa Program Studi Tata Busana UNJ**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008), definisi mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi. Sedangkan menurut Kartono (dalam Ulfah, 2010) mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu, antara lain:

1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi, sehingga dapat digolongkan sebagai kaum intelegensia.
2. Karena kesempatan yang ada, mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin yang mampu dan terampil, baik sebagai pemimpin masyarakat ataupun dalam dunia kerja.
3. Diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi.
4. Diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

Program Studi Tata Busana merupakan salah satu program studi yang ada di Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Mahasiswa Program Studi Tata Busana FT-UNJ adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada prodi Tata Busana, FT-UNJ. Mahasiswa Prodi Tata Busana UNJ menyiapkan lulusan yang mempunyai kompetensi profesional, sebagai berikut:

1. Mampu menguasai substansi materi bidang busana yang mengacu kepada kurikulum formal dan informal serta pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
2. Mampu menguasai ilmu pengetahuan dan keterampilan di bidang busana dan menerapkannya dalam dunia kerja sesuai dengan standar kompetensi kerja.
3. Mampu melakukan kegiatan *research* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran bidang busana
4. Memiliki kemampuan bersaing dengan lulusan perguruan tinggi lainnya di bidang pendidikan dan keahlian di bidang busana.

Lulusan dari Prodi Tata Busana akan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Lulusan memiliki peluang kerja yang disesuaikan dengan konsentrasi keahlian yang dipilih. Secara umum profil lulusan Program Studi Tata Busana UNJ adalah sebagai berikut: menjadi profesional dibidang kependidikan sebagai guru dan non kependidikan sebagai desainer, *fashion merchandiser*, *pattern maker*, *sampel hand* dan lain lain. (BPA, FT, 2012: 376)

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Program Studi Tata Busana adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada prodi Tata Busana, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

#### **2.1.6 Program Studi Tata Busana**

Pada saat ini Jurusan Ilmu Kesejahteraan (IKK) telah dihapus pada Fakultas Teknik (FT), namun langsung mengarah kepada program studi yang ada pada jurusan tersebut. Program Studi Tata Busana yang ada saat ini merupakan hasil perluasan mandat ketika IKIP Jakarta berubah menjadi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang ada pada Fakultas Teknik. Keberadaan Jurusan IKK dan Program Studi yang ada di dalamnya yang ada pada saat ini memiliki dasar pada SK DIKTI No.136/DIKTI/Kep/2007 tanggal 21 Sep 2007 tentang Penentuan dan Pembentukan Kembali Ijin Penyelenggaraan program studi di UNJ. Sedangkan penyelenggaraannya adalah didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, Visi dan Misi, dan Tujuan UNJ, Fakultas Teknik (FT) UNJ serta IKK UNJ.

Program Studi Tata Busana merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Teknik (FT) Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Program Studi Tata Busana memiliki beberapa matakuliah yang mencakup matakuliah teori dan matakuliah praktek.

Visi dari Program Studi Pendidikan Tata Busana adalah menjadi lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan sumber daya manusia yang unggul secara nasional dalam bidang Kependidikan Tata Busana yang berwawasan kewirausahaan.

Misi Program Studi Tata Busana adalah mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi dan seni di bidang busana yang dapat mengembangkan hidup manusia dan lingkungan yaitu :

- a. Menyiapkan tenaga akademik dan atau profesional yang bermutu, bertanggung jawab dan mandiri dibidang pendidikan tata rias guna menghadapi berbagai tantangan di masa depan.
- b. Mengembangkan berbagai bentuk pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu, teknologi dan seni yang berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Menciptakan budaya akademik yang kondusif bagi pemberdayaan semua potensi kemanusiaan yang optimal dan terintegrasi secara berkesinambungan.
- d. Memfungsikan program studi pendidikan tata busana yang mampu menerapkan prinsip-prinsip entrepreneurship dalam kinerjanya secara berkesinambungan.

- e. Melaksanakan kegiatan kewirausahaan dan kerjasama yang saling menguntungkan dengan berbagai lembaga di dalam maupun di luar negeri dalam melaksanakan Tri dharma perguruan tinggi sebagai perwujudan dan kebersamaan hidup untuk membangun masa depan yang lebih baik.
- f. Melakukan penelitian dasar dan terapan yang profesional pada taraf nasional, regional dan internasional dalam bidang Tata Busana untuk serta menjawab permasalahan yang ada di masyarakat.

Untuk itu mahasiswa diberikan seperangkat pengetahuan dan keterampilan guna mendukung visi misi program studi salah satu mata kuliah yaitu PUB (Pengelolaan Usaha Busana).

## **2.2 Kerangka Berpikir**

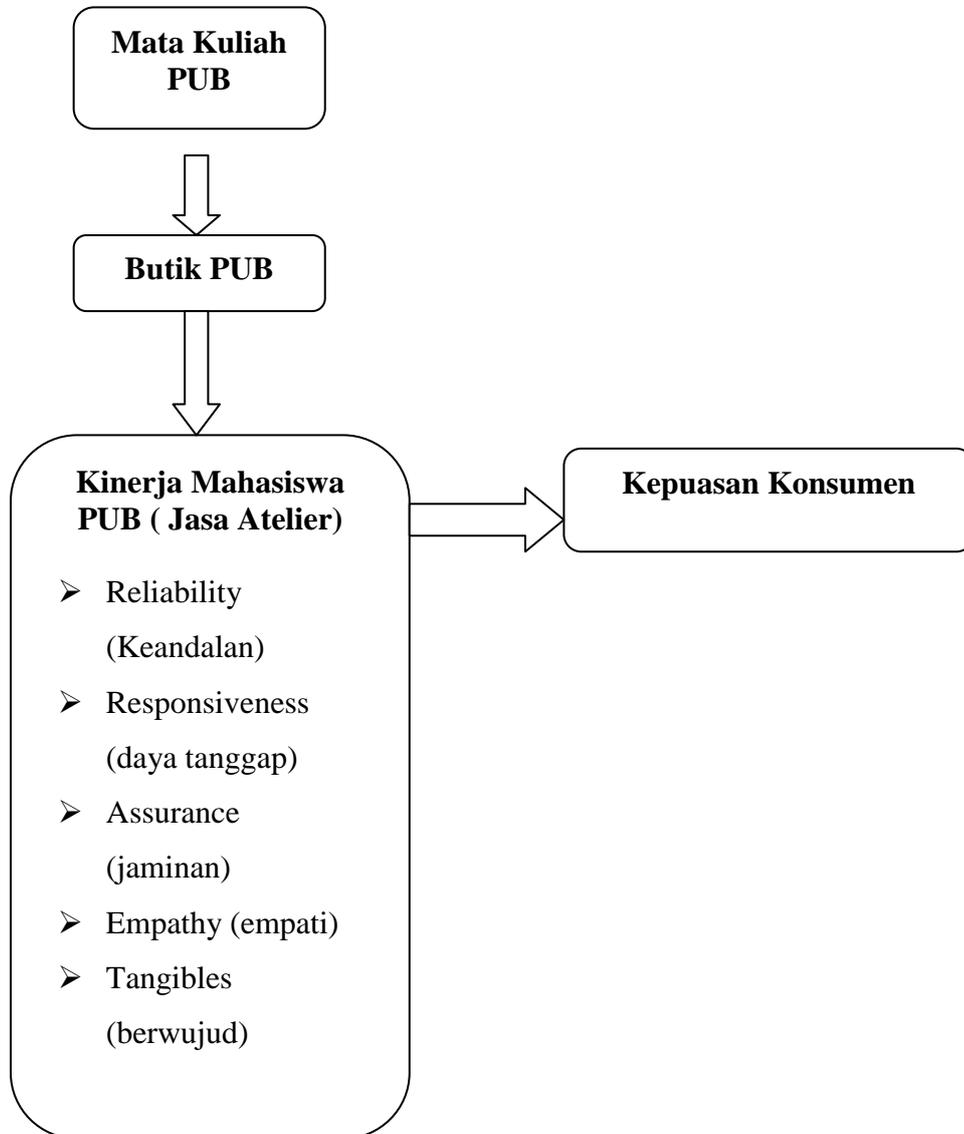
Matakuliah Pengelolaan Usaha Busana (PUB) merupakan matakuliah yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa program studi Tata Busana. Matakuliah PUB mengajarkan mahasiswa bagaimana mengelola sebuah usaha bisnis retail busana, baik dalam usaha butik maupun usaha atelier. Mahasiswa dituntut untuk kreatif dalam menjual pakaian dan atribut busana lainnya seperti, baju yang pernah dibuat dalam mata kuliah praktek ataupun aksesoris yang dibuat sendiri oleh mahasiswa tata busana pada mata kuliah praktek sebelumnya. Mahasiswa juga melayani jasa jahit pakaian sesuai pesanan yang diminta konsumen.

Kinerja merupakan salah satu kualitas dari pelayanan, penilaian kinerja mahasiswa PUB berdasarkan indikator Reliability (Keandalan), Responsiveness

(daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (berwujud).

Konsumen merupakan seseorang yang berperan sebagai penerima dan pemakai hasil barang atau jasa. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan terhadap kualitas kinerja yang dirasakannya. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Rasa puas konsumen dapat memenuhi hasrat keinginan konsumen, minat berkunjung kembali, serta kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabatnya.

Berikut ini adalah bagan dari kerangka berpikir yang akan di teliti :

**Bagan 2. 1.Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METEDOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dari data empiris dan fakta-fakta yang tepat, valid, dan dapat dipercaya mengenai kepuasan konsumen terhadap kinerja mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana Universitas Negeri Jakarta.

#### **3.2 Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kampus Universitas Negeri Jakarta. Subjek yang diteliti adalah konsumen mahasiswa yang mengikuti Matakuliah PUB di Program Studi Tata Busana Universitas Negeri Jakarta. Penelitian dilaksanakan selama bulan september hingga februari 2016.

#### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2009: 2). Berdasarkan permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner (*questionnaires*).

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:194) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen tentang kinerja mahasiswa Tata Busana dalam melaksanakan tugas jasa atelier PUB”.

### **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi**

Pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2007:80).

Populasi bukan hanya subyek (orang), tetapi juga obyek/benda yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek dan subyek tersebut, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek dan obyek tersebut.

Di dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen mahasiswa Program Studi Tata Busana Universitas Negeri Jakarta yang mengikuti mata kuliah PUB tahun ajaran 2016/2017, yaitu sebanyak 220 populasi, jumlah ini didapati dari perhitungan jumlah seluruh mahasiswa mata kuliah PUB pada tahun ajaran 2016/2017 yaitu sebanyak 22 mahasiswa dengan ketentuan masing masing 10 konsumen dari setiap mahasiswa.

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Menurut Hasan (2002) Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas, lengkap, yang akan dianggap bisa mewakili populasi.

Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Adapun peneliti menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan yang sederhana.

Dalam penelitian ini peneliti mempersempit populasi yaitu jumlah konsumen mahasiswa PUB tahun ajaran 2016/2017 sebanyak 220 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin (Sujarweni dan Endrayanto, 2012:17).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/Jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolelir; e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 220 orang, sehingga persentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya:

$$n = \frac{220}{1 + 220 (0,1)^2} = 68,75$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini dibulatkan angkanya menjadi sebanyak 70 orang dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini merupakan salah satu teknik dari nonprobability sampling yaitu sampling purposive.

Menurut Sugiyono (2011: 84), “Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

“Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” (Sugiyono, 2011: 85)

Pertimbangan yang digunakan saat pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu responden yang akan dijadikan sampel merupakan responden yang sudah pernah menggunakan/mengorder jasa atelier dengan mahasiswa PUB.

### **3.5 Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan. Menurut Mardalis dalam Musliman (2011: 28) menyatakan bahwa “kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan peneliti”.

Penyusunan kuisisioner atau angket tersebut didasarkan pada kajian teori yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas teori-teori tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator yang selanjutnya dijabarkan dalam butir-butir pernyataan. Jenis angket (kuisisioner) yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket (kuisisioner) tertutup adalah angket yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Sehingga kuisisioner jenis ini responden tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat (Siregar, 2014 : 21).

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Suharsimi Arikunto : 2006).

Dalam penggunaannya, angket untuk penelitian ini harus mampu

memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk itu, peneliti juga harus senantiasa memperhatikan teknik perumusan angketnya. Angket dalam penelitian ini harus dirumuskan dengan cermat agar mampu mengungkap keadaan nyata dilapangan atau realitas dan juga mengungkap bagaimana harapan seputar kinerja mahasiswa PUB dengan kepuasan konsumen. Untuk itu, dalam hal ini peneliti akan merumuskan dua macam angket, yakni angket ekpetasi dan realitas untuk mempermudah pelaksanaan penelitiannya.

#### **a. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiono (1997) dalam Umar (2013 : 47) menyatakan, bahwa variabel di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan konsumententang kinerja mahasiswa Tata Busana dalam melaksanakan matakuliah PUB.

#### **b. Definisi Konseptual**

Kinerja adalah hasil dari kerja baik yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan motif dan tujuan agar mencapai tingkat keberhasilan yang diinginkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan

#### **c. Definisi Oprasional**

Pengertian variabel dalam penelitian ini adalah perasaan puas atau tidak puas dari seorang konsumententang kinerja mahasiswa PUB yang diterima

dengan yang diharapkan dalam menerima jasa *atelier* busana. Pengukuran kepuasan konsumen dipengaruhi oleh 5 (lima) variabel yaitu :

1. Reliability (Keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Variabel keandalan indikator yaitu:
  - a. Kemampuan menyelesaikan masalah
  - b. Kemampuan menerima feedback (nasehat)
  - c. Kecepatan kerja
2. Responsiveness (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 182). Variabel daya tanggap diukur melalui:
  - a. Kemampuan menyelesaikan masalah
  - b. Kemampuan menerima feedback (nasehat)
3. Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Jaminan diukur melalui:
  - a. Dapat dipercaya
  - b. Bertanggung jawab
4. Empathy (empati) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Empati diukur melalui:

- a. Sopan dan santun
  - b. Kemudahan berkomunikasi
  - c. Kemampuan beradaptasi
  - d. Kemauan menghormati
5. Tangibles (berwujud) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:182). Variabel bukti fisik diukur dengan:
- a. Performa dalam bekerja
  - b. Kerapian
  - c. Kebersihan
  - d. Disiplin kerja
- e. Kisi – kisi Instrumen**

**Tabel 3.1 Kisi – Kisi Instrument Variabel Kinerja**

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No Butiran Pernyataan
Kinerja Mahasiswa PUB	Reliability (Kehandalan)	a. Kemampuan menyelesaikan masalah b. Kemampuan menerima feedback (nasehat) c. Kecepatan kerja	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13
	Responsiveness (daya tanggap)	a. Dapat dipercaya b. Bertanggung jawab	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,22
	Assurance (jaminan)	d. Dapat dipercaya e. Bertanggung jawab	23, 24, 25
	Empathy (empati)	a. Sopan dan santun b. Kemudahan berkomunikasi c. Kemampuan beradaptasi d. Kemauan menghormati	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35
	Tangibles (berwujud)	a. Performa dalam bekerja b. Kerapian c. Kebersihan d. Disiplin kerja	36, 37, 38, 39, 40, 41,42,43
Total			40

Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala rating scale. Skala rating scale ini digunakan untuk menghasilkan data-data statistik pada lembar observasi, agar mempermudah peneliti untuk mendapatkan data. Pada rating scale ini data yang diperoleh adalah data kuantitatif yang ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Lebih lanjut menurut Arikunto (2006:158) bahwa “Rating scale, dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang yang sedang menjalankan tugas, yang menunjukkan frekuensi munculnya sifat-sifat”. Selain itu, menurut Sugiyono (2010:141) bahwa pada skala rating scale terdapat interval sebagai berikut :

**Tabel 3.3. Interval Rating Scale**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	1	Tidak Puas (TP)
2	2	Kurang Puas (KP)
3	3	Puas (P)
4	4	Sangat Puas (SP)

### 3.6 Teknik Pengumpulan

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa lembar angket/kuesioner. Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 142). Pada penelitian ini, angket yang dibuat berdasarkan indikator-indikator tingkat kepuasan konsumen tentang kinerja mahasiswa.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam proses pengambilan data antara lain:

1. Merancang kisi-kisi instrument angket
2. Menguji validitas dan reliabilitas instrument angket
3. Memperbanyak angket sesuai dengan jumlah responden
4. Menyebarkan instrument
5. Mengumpulkan instrument yang telah di isi responden
6. Pengolahan Data

### **3.7 Uji Persyaratan Instrumen**

Bila instrument/alat ukur tersebut tidak valid maupun reliabel, maka tidak akan diperoleh hasil penelitian yang baik. Apabila kuesioner sebagai alat ukur dan alat pengumpul informasi telah selesai dibuat, belum berarti kuesioner tersebut dapat langsung digunakan untuk mengumpulkan data/informasi, kecuali kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya (mendasarkan pada kuesioner peneliti sebelumnya). (Dr. Juliansyah Noor, S.E.M., 2014 : 130). Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus melalui dua persyaratan penting yaitu uji validitas dan uji reliabilitas :

#### **a. Uji Validitas Instrumen**

Uji validitas instrumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang harus dipertimbangkan dalam pemilihan dan penyusunan suatu tes. Uji validitas instrumen merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2010: 211). Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2013 : 166).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas konstruk (*construct validitas*). Validitas konstruk merupakan validitas yang disusun berdasarkan teori yang relevan dan pengujiannya dengan konsultasi ahli (Sugiyono, 2013: 175).

Uji validitas dilakukan dengan menyebarkan 43 soal awal kepada 30 konsumen yang melakukan order jasa atelier busana dengan mahasiswa PUB.

#### **b. Uji Reliabilitas Instrumen**

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2014 : 55).

Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan bantuan komputer program SPS (Seri Program Statistik) menurut Suharsimi Arikunto (2010: 238)

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang

membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

### **3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa lembar angket/kuesioner. Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 142). Pada penelitian ini, angket yang dibuat berdasarkan indikator-indikator kepuasan konsumententang kinerja mahasiswa.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam proses pengambilan data antara lain:

1. Merancang kisi-kisi instrument angket
2. Menguji validitas dan reliabilitas instrument angket
3. Memperbanyak angket sesuai dengan jumlah responden
4. Menyebarkan instrument
5. Mengumpulkan instrument yang telah di isi responden
6. Pengolahan Data

### 3.9 Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, setelah itu adalah teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menghitung analisa data dengan mendeskripsikan jawaban responden dalam bentuk tabel yang diperoleh dari hasil pengajuan angket yang ber-indikator *reliability* (keandalan), (*responsiveness*) daya tanggap, *assurances* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Data yang didapat dari kuesioner berupa jawaban dan diberi nilai angka dengan tingkatan 1,2,3,4. Untuk memberikan makna dari hasil data yang ada nilai dibandingkan secara kontinum.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat melalui angket penelitian responden yang diambil sebanyak 70 responden yaitu konsumen jasa atelier pengelolaan usaha busana di Universitas Negeri Jakarta. Deskripsi data hasil penelitian ditujukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai penyebaran atau distribusi data. Skor yang di sajikan merupakan hasil data mentah yang kemudian diolah dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 19.00.

Instrument yang digunakan yaitu berupa angket/kuesioner mengenai kinerja mahasiswa PUB dan kepuasan konsumen yang diberikan kepada responden berdasarkan 5 indikator yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (berwujud), Kelima indikator tersebut untuk memperoleh data mengenai kepuasan konsumen tentang kinerja Mahasiswa Tata Busana dalam melaksanakan mata kuliah Pengelolaan Usaha Busana dengan rentang nilai yakni; 1 = sangat rendah, 2 = rendah, 3 = tinggi, 4 = sangat tinggi

#### **4.2 Hasil Uji Coba Penyebaran Kuesioner**

##### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas dari uji coba penyebaran kuesioner kepada responden, berguna untuk mengetahui apakah adapertanyaan – pertanyaan pada butir

kuesioner yang harus dibuang atau diganti, yang disebabkan oleh data yang tidak valid. Dengan taraf signifikan tingkat kesalahan sebesar 10% (0.1) dan jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 30 orang. Dengan R Hitung sebesar 0,513 dan R Tabel sebesar 0,361. Dengan demikian apabila R hitung lebih besar daripada R Tabel sebesar maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Dan sebaliknya apabila R hitung lebih kecil daripada jumlah R table maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid, sehingga hal yang harus dilakukan adalah mengubah atau menghapus pertanyaan tersebut dari dalam kuesioner. Berikut ini merupakan tabel 4.1 dari hasil uji validitas variable kualitas pelayanan:

**Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kinerja Mahasiswa**

No. Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimp.
1	0,513	0,361	Valid
2	-0,110	0,361	Drop
3	0,395	0,361	Valid
4	0,487	0,361	Valid
5	0,528	0,361	Valid
6	0,564	0,361	Valid
7	0,675	0,361	Valid
8	0,402	0,361	Valid
9	0,374	0,361	Valid
10	0,656	0,361	Valid
11	0,605	0,361	Valid
12	0,705	0,361	Valid
13	0,589	0,361	Valid
14	0,538	0,361	Valid
15	0,621	0,361	Valid
16	0,751	0,361	Valid
17	0,338	0,361	Drop
18	0,296	0,361	Drop
19	0,683	0,361	Valid
20	0,395	0,361	Valid

21	0,737	0,361	Valid
22	0,711	0,361	Valid
23	0,753	0,361	Valid
24	0,539	0,361	Valid
25	0,648	0,361	Valid
26	0,651	0,361	Valid
27	0,863	0,361	Valid
28	0,869	0,361	Valid
29	0,823	0,361	Valid
30	0,786	0,361	Valid
31	0,856	0,361	Valid
32	0,715	0,361	Valid
33	0,752	0,361	Valid
34	0,535	0,361	Valid
35	0,791	0,361	Valid
36	0,533	0,361	Valid
37	0,786	0,361	Valid
38	0,584	0,361	Valid
39	0,815	0,361	Valid
40	0,811	0,361	Valid
41	0,833	0,361	Valid
42	0,567	0,361	Valid
43	0,529	0,361	Valid

Dari data diatas dapat diketahui bahwa hasilnya tidak semua R hitung lebih besardaripada R table. Pada indicator Reliability (Keandalan) terdapat satu butir pertanyaan yang tidak valid. Yaitu butir pertanyaan nomor 2. Dan pada indicator Responsiveness, terdapat dua butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pernyataan nomor 17 dan 18. Maka kesimpulan dari uji validitas diatas bahwa pernyataan yang tidakvalid harus dihilangkan dari kuesioner.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2014 : 55).

Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan bantuan komputer program SPS (Seri Program Statistik) menurut Suharsimi Arikunto (2010: 238). dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $\text{Alpha} > 0.80$  Maka reliabilitas baik

Jika  $\text{Alpha}$  antara  $0.60 - 0.80$  Maka reliabilitas dapat diterima

Jika  $\text{Alpha} < 0.60$  Maka reliabilitas kurang baik

Hasil perhitungan reliabilitas variable kualitas pelayanan dapat dilihat pada table 4.3 berikut.

**Tabel 4.2 Uji Reliabilitas variable Kinerja Mahasiswa**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.962	43

Data hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa nilai Alpha sebesar dengan 43 butir pertanyaan. Pada table 4.3 menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan variable kualitas pelayanan mempunyai koefisien Alpha yang dapat diterima, artinya pengukuran tetap konsisten dan memiliki reliabilitas yang baik apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

**Tabel 4.3 Timeline Waktu Pengumpulan Data**

Keterangan	Tanggal	Jumlah Responden
Uji coba kuesioner	23 – 28 Januari 2017	30
Kuesioner	28 Januari 2017 – 3 Februari 2017	70

### 4.3 Deskripsi Data Perbutir Pernyataan

Analisis deskriptif data ini telah disebar kepada 70 orang responden dengan 40 butir pertanyaan yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kinerja mahasiswa pengelolaan usaha busana Universitas Negeri Jakarta melalui kuesioner tertutup.

Berikut ini adalah tabel data dari hasil penelitian secara keseluruhan, dengan ketentuan rentang nilai yakni 1 = tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas.

#### 4.3.1 Aspek Reability ( Keandalan )

**Tabel 4.4 Ketepatan Hasil Penyelesaian Pesanan**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
01	Mahasiswa PUB mampu menyelesaikan jahitannya sesuai waktu yang disepakati bersama konsumen	0	0	36	232	268	3,82	0	80	66	36	179	2,55

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas atas kinerja mahasiswa dalam menyelesaikan tugas sesuai waktu yang disepakati bersama konsumen yaitu melebihi dari *deadline* yang seharusnya. Hal ini terlihat dari perbandingan nilai rata-rata skor yang dihasilkan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen yaitu sebesar 3,82 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,55. Nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kolom

harapan adalah pada angka 4 (sangat puas) yaitu sebanyak 58 responden dan pada kolom kenyataan kinerja adalah pada angka 2 (kurang puas) yaitu sebanyak 40 responden. Dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belummampu memenuhi harapan konsumen dalam menyelesaikan jahitannya sesuai dengan waktu yang disepakati bersama, mahasiswa pun harus lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal menepati janjinya dalam hal menyelesaikan jahitan.

**Tabel 4.5 Tingkat Ketepatan Hasil Kerja**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
02	Ketepatan hasil kerja yang dicapai oleh mahasiswa	0	0	0	280	280	4	11	106	18	0	135	1,92

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas atas kinerja mahasiswa dalam ketepatan hasil kerja yang dicapai oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dari perbandingan nilai rata-rata skor antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen yaitusebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,92, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dalam hal ketepatan hasil kerja, kecapaian hasil kerja mahasiswa sangatlah rendah ini dipengaruhi pula oleh faktor kinerja mahasiswa yang belum mampu menyelesaikan hasil jahitannya sesuai dengan waktunya.

**Tabel 4.6 Tingkat Ketelitian Mahasiswa PUB**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
03	Mahasiswa PUB selalu teliti dalam melakukan pekerjaannya	0	0	3	276	279	3,98	9	100	33	0	142	2,02

Tabel 4.6 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas atas kinerja mahasiswa PUB dalam ketelitian melakukan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari perbandingan antara hasil rata-rata skor yang dihasilkan dalam kinerja yang diharapkan oleh konsumen yaitu sebesar 3,98 dengan hasil kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,02. Lalunilai yang dominan dipilih oleh responden pada kolom harapan adalah pada angka 4 (sangat puas) yaitu sebanyak 69 responden dan pada kolom kenyataan kinerja pada angka 2 (kurang puas) yaitu sebanyak 50 responden, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen, terlihat bahwa mahasiswa kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya.

**Tabel 4.7 Kinerja Mahasiswa Dalam Menerima Jasa Atelier**

No.	Butirpernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
04	Kinerja mahasiswa PUB Tata Busana UNJ cukup tinggi dalam kegiatan menerima jasa mode atelier	0	0	48	216	264	3,77	26	70	27	0	123	1,75

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas dengan kinerja mahasiswa dalam hal kinerja mahasiswa PUB cukup tinggi dalam kegiatan menerima jasa mode atelier. Kinerja yang dimaksud disini adalah tentang kinerja mahasiswa PUB Tata Busana UNJ cukup tinggi dalam menerima jasa mode atelier. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,05, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum

mampu mencapai harapan dari konsumen.

**Tabel 4.8 Kesesuaian Ukuran Dengan Pesanan Konsumen**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
05	Mahasiswa PUB selalu mengukur tubuh konsumen yang akan melakukan order jasa atelier	0	0	9	268	277	3,95	0	42	117	40	199	2,84
06	Mahasiswa PUB handal dalam melakukan pengukuran tubuh	0	0	6	272	278	3,97	0	10	165	40	215	3,07

Tabel 4.8 menjelaskan bahwa konsumen mengaharapkan selalu diukur pada saat melakukan order atelier busana, namun pada kenyataannya konsumen tidak selalu diukur oleh mahasiswa, karena konsumen telah membawa contoh bajunya sendiri. Hal ini terlihat dari data nomor 5 diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 3,95 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,84, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum mampu mencapai harapan dari konsumen. Akan tetapi tidak semua mahasiswa yang tidak mengukur konsumennya, hal ini diperkuat dari hasil wawancara konsumen Ibu Linda yang mengatakan “*Ya saya diukurkan oleh mahasiswa.*”

Pada butir no.6 menjelaskan bahwa konsumen termasuk dalam kategori puas dengan kinerja mahasiswa dalam hal kehandalan mahasiswa dalam melakukan pengukuran tubuh. Dapat dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 3,97 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3,07, dapat dikatakan

bahwa mahasiswa PUB sudah mampu mencapai harapan dari konsumen dalam kehandalan mengukur tubuh, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB sudah mampu memenuhi harapan konsumen dan dapat dikatakan cukup handal dalam melakukan pengukuran tubuh.

**Tabel 4.9 Kemampuan Mahasiswa Dalam Memberikan Ide/saran**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
07	Mahasiswa PUB mendiskusikan desain busana yang akan dibuat kepada konsumen	0	0	3	276	279	3,98	0	16	153	44	213	3,04
08	Mahasiswa PUB dapat memberikan masukan/ide mengenai desain busana yang akan dibuat sesuai dengan kepribadian konsumen	0	0	60	200	260	3,71	0	16	153	44	213	3,04
09	Mahasiswa PUB dapat mendeskripsikan desain busana kepada konsumen	0	0	6	272	278	3,97	0	18	156	36	210	3

Tabel 4.9 pernyataan butir nomor 7 menjelaskan bahwa konsumen puas atas kinerja mahasiswa mengenai pernyataan mahasiswa PUB mendiskusikan desain busana yang akan dibuat kepada konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,98 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3.04, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3( puas ) bahkan dibandingkan dengan skor 1 dan 2 banyak pula responden yang memberikan skor angka 4 ( sangat puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen dan selalu

mendiskusikan desain busana terlebih dahulu kepada konsumen mengenai busana yang akan dibuat. Ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan konsumen Ibu Linda yang mengatakan “*Mahasiswa baik, ramah, dan cepat tanggap dengan desain baju yang saya inginkan.*”

Pada butir nomor 8 menjelaskan bahwa konsumen puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB dapat memberikan masukan/ide mengenai desain busana yang akan dibuat sesuai dengan kepribadian konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,71 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3,04, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3( puas ) bahkan dibandingkan dengan skor 1 dan 2 banyak pula responden yang memberikan skor angka 4 ( sangat puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen dan dapat memberikan masukan/ide mengenai desain busana yang akan dibuat sesuai dengan kepribadian konsumen.

Pada butir nomor 9 menjelaskan bahwa konsumen puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB dapat mendeskripsikan desain busana kepada konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,97 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3( puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen dan dapat mendeskripsikan desain busana kepada konsumen.

**Tabel 4.10 Kemampuan Mahasiswa Dalam Mendesain**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
10	Mahasiswa PUB dapat menggambarkan desain busana yang akan dibuat	0	0	9	268	277	3,95	0	32	129	44	205	2,92
11	Mahasiswa PUB mahir dalam menggambarkan desain busana	0	0	6	272	278	3,97	0	36	126	40	202	2,88

Tabel 4.10 pernyataan butir nomor 10 menjelaskan bahwa konsumen puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB dapat menggambarkan desain busana yang akan dibuat. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,95 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,92, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3( puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen. Mahasiswa dapat menggambarkan desain busana yang diinginkan konsumen atau desain busana yang akan dibuat.

Penyataan butir nomor 11 menjelaskan bahwa konsumen puas atas mengenai pernyataan mahasiswa PUB mahir dalam menggambarkan desain busana. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,97 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,88, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB sudah mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa cukup mahir dalam menggambarkan desain busana kepada konsumen.

**Tabel 4.11 Keterampilan Mahasiswa PUB**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
12	Mahasiswa PUB memiliki keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya	0	0	51	212	263	3,75	0	36	126	40	202	2,88

Tabel 4.11 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB memiliki keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen sebesar 3,75 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,88, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Keterampilan yang dimaksud dalam pernyataan ini adalah, kreativitas mahasiswa dalam menjahit, dapat dilihat dari hasil jahitan mahasiswa yang dihasilkan bahwa mahasiswa belum memenuhi keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya, yaitu hasil jahitan masih kurang terlihat bagus atau kurang terlihat rapi.

#### 4.3.2 Responsiveness (Daya Tanggap)

**Tabel 4.12 Kemampuan Mencerna Desain**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
13	Mahasiswa PUB cepat mencerna desain yang diinginkan oleh konsumen	0	0	21	252	273	3,9	0	38	123	40	201	2,87

Tabel 4.12 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB cepat mencerna desain yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,9 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,87, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), namun dibandingkan dengan angka 1 dan 4 banyak pula yang memilih angka 2 (kurang puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen, dapat dikatakan pula bahwa mahasiswa kurang dapat cepat mencerna desain yang diinginkan oleh konsumen.

**Tabel 4.13 Kemampuan Memberikan Waktu yang Pasti**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
14	Mahasiswa PUB dapat memberikan waktu yang pasti untuk proses pembuatan busana	0	0	0	280	280	4	4	110	33	0	147	2,1
15	Mahasiswa PUB dapat memberikan waktu yang pasti untuk melakukan fitting dengan konsumen	0	0	0	280	280	4	0	24	144	40	208	2,97

Tabel 4.17 pernyataan butir nomor 14 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas atas kinerja mahasiswa dalam hal memberikan mahasiswa dapat memberikan waktu yang pasti untuk proses pembuatan busana. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,1, lalu skor nilai yang

dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2( kurang puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa belum dapat memeberikan waktu yang pasti untuk proses pembuatan busana. Hasil yang dirasakan konsumen yaitu mahasiswa selalu menunda-nunda waktu untuk menyelesaikan jahitannya ketika ditanyakan oleh konsumen.

Penyataan butir nomor 15 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB dapat memberikan waktu yang pasti untuk melakukan fitting busana dengan konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,97 lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3( puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB sudah mampu memenuhi harapan konsumen dan dapat memberikan waktu yang pasti untuk melakukan fitting busana dengan konsumen, mahasiswa selalu menunda-nunda waktu untuk melakukan fitting dengan banyak alasan, yaitu misalnya memiliki banyak tugas sehingga menunda waktu untuk melakukan fitting dengan konsumen.

**Tabel 4.14 Kecepatan Dalam Melakukan Perbaikan Jahitan**

No.	Butir pernyataan	Kinerja yang diharapkan				Skor	Rata-rata skor	Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
16	Mahasiswa cepat melakukan perbaikan atau menanggulangi kesalahan yang terjadi pada jahitannya.	0	0	8	62	272	3,88	0	52	9	9	167	2,38

Tabel 4.14 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas atas kinerja mahasiswa dalam kecepatan melakukan perbaikan atau kesalahan yang terjadi pada jahitannya. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,88 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,38 lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2 (kurang puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan memiliki kecepatan yang kurang dalam melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada jahitannya. Mahasiswa terkadang malas untuk melakukan perbaikan kembali pada jahitannya yang salah sehingga terkesan lambat oleh konsumen.

**Tabel 4.15Kemampuan Mahasiswa Dalam Menerima Keluhan, Kritik/saran, dan Pendapat dari Konsumen**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
17	Mahasiswa PUB menerima dengan baik setiap keluhan dari konsumen	0	0	45	220	265	3,78	0	6	168	44	218	3,11
18	Mahasiswa PUB membuka diri saat diberi kritik dan saran dari konsumen	0	0	30	240	270	3,85	0	8	189	12	209	2,98
19	Mahasiswa dapat menerima masukan atau pendapat dari konsumen	0	0	36	232	268	3,82	0	6	171	40	217	3,1

Tabel 4.15 pernyataan butir nomor 17 menjelaskan bahwa konsumen puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB menerima dengan baik setiap keluhan dari

konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,78 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3,11, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas) dan 4 (sangat puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB sudah mampu memenuhi harapan konsumen.

Pernyataan butir nomor 18 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan Mahasiswa PUB membuka diri saat diberi kritik dan saran dari konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,85 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,98, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Konsumen mengharapkan mahasiswa dapat membuka dirinya, namun kenyataan yang dihasilkan mahasiswa kurang membuka dirinya pada saat diberi kritik dan saran oleh konsumen.

Perntaan butir nomor 19 menjelaskan bahwa konsumen puas mengenai pernyataan mahasiswa dapat menerima masukan atau pendapat dari konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,82 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 3,1, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen dan mampu menerima pendapat dari konsumen.

**Tabel 4.16 Kemampuan Mahasiswa Menerima Komplain**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
20	Kecepatan daya tanggap mahasiswa PUB dalam menghndapi konsumen apabila terjadi komplain pada busana yang dibuatnya	0	0	48	216	264	3,77	11	114	6	0	131	1,87

Tabel 4.16 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas atas kinerja mahasiswa dalam kecepatan daya tanggap mahasiswa PUB dalam menghapi konsumen apabila terjadi komplain pada busana yang dibuatnya. Konsumen mengharapkan mahasiwa cepat tanggap dalam menerima kompalin mengenai busana yang dibuatnya, namun kenyataan yang terjadi konsumen kurang cepat tanggap. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,77 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,87,lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2 ( kurang puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen.

#### 4.3.3 Assurance (Jaminan)

**Tabel 4.17 Fasilitas Jaminan Perbaikan Kembali**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
21	Mahasiswa PUB memberikan fasilitas jaminan perbaikan busana apabila busana bermasalah	0	0	3	276	279	3,98	20	92	12	0	124	1,77

Tabel 4.17 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas dengan kinerja mahasiswa dalam hal mahasiswa PUB memberikan fasilitas perbaikan busana apabila busana bermasalah. Konsumen mengharapkan fasilitas perbaikan kembali dilakukan oleh mahasiswa, namun kenyataan yang terjadi mahasiswa masih mengiraukannya dan busana tidak diperbaiki. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 3,98 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,77, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum mampu mencapai harapan dari konsumen. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara konsumen Ibu Vera yang mengatakan *“kinerja mahasiswa PUB masih kurang, banyak dosen dari fakultas lain bilang ke saya kalau jahitan mahasiswa PUB tidak enak dan tidak pas, lalu pada saat diminta untuk memperbaikinya kembali, namun mahasiswa menghiraukannya malah memaksa sekali untuk cepat membayar jahitannya. Dan harga yang diberikanpun tidak sesuai dengan hasil jahitannya yang dihasilkan atau bisa dibbilang kemahalan.”*

**Tabel 4.18 Tanggung Jawab Mahasiswa Terhadap Order Jahitan**

No.	Butir pernyataan	Kinerja yang diharapkan				Skor	Rata-rata skor	Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
22	Tanggung jawab mahasiswa tinggi, terhadap order jahitan dari konsumen	0	0	9	61	271	3,87	42	19	9	0	107	1,52

Tabel 4.18 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas atas kinerja mahasiswa dalam hal bertanggung jawab atas order jahitan yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu selalu memberikan yang

terbaik, dan dalam bekerja selalu saja ada kesalahan yang mahasiswa perbuat, kesalahan tersebut harus dipertanggung jawabkan, harus diselesaikan. Di saat menyelesaikan masalah itu, akan dilihat sikap bijaksana dalam memilih cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 3,87 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,52, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB memang belum mencapai harapan dari konsumen dalam hal tanggung jawab bahkan hampir mengecewakan, hal ini dapat dikaitkan dengan jaminan fasilitas perbaikan kembali yang tidak dilakukan oleh mahasiswa.

**Tabel 4.19 Kemampuan Mahasiswa Mengerjakan Order Busana**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
23	Mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan	0	0	0	280	280	4	0	32	150	16	198	2,82
24	Mahasiswa Tata Busana memiliki profesional kinerjadalam menerima jasa mode atelier PUB	0	0	0	280	280	4	18	92	18	0	128	1,82

Tabel 4.19 pernyataan nomor 23 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas atas kinerja mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,82, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada

kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Kinerja mahasiswa masih kurang untuk dapat mengerjakan order busana atelier sesuai dengan jenis bahannya dan kesempatannya.

Pernyataan nomor 24 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas mengenai pernyataan mahasiswa Tata Busana memiliki profesional kinerja dalam menerima jasa mode atelier PUB. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,82, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2 (kurang puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa belum memiliki profesional kinerja. Hal ini dapat dikaitkan dengan kinerja mahasiswa yang masih kurang dalam mengerjakan busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatannya.

#### 4.3.4 Empathy (Empati)

**Tabel 4.20 Kemampuan Mahasiswa Dalam Bersikap**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
25	Mahasiswa PUB selalu bersikap sopan santun kepada konsumen	0	0	38	204	261	3,72	0	22	152	32	207	2,95
26	Mahasiswa PUB selalu bersikap ramah saat berhadapan dengan konsumen	0	0	51	212	263	3,75	0	26	150	28	204	2,91

Tabel 4.20 pernyataan butir nomor 25 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB selalu bersikap sopan santun

kepada konsumen. Namun konsumen dapat dikatakan cukup puas pula, hal ini terlihat dari perbandingan rata-rata skor nilai antara kinerja yang diharapkan oleh konsumenyaitu sebesar 3,72 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,95, skor kinerja mahasiswa mendekati puas. dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB cukup mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa cukup bersikap sopan santun kepada konsumennya. Namun tidak semua mahasiswa bersikap seperti itu, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara ibu Linda yang mengakatan bahwa *“mahasiswa baik, ramah, dan cepat tanggap dengan desain baju yang saya inginkan.”*

Pernyataan butir nomor 26 menjelaskan bahwa konsumen cukup puas atas kinerja mahasiswa dalam bersikap ramah saat berhadapan dengan konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan rata – rata skor nilai antara kinerja yang diharapkan oleh konsumenyaitu sebesar 3,75 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,91, dilihat dari hasil kinerja mahasiswa yang mendekati puas, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB cukup mampu memenuhi harapan konsumen, mahasiswa sudah bersikap ramah saat berhadapan dengan konsumen. Namun tidak semua mahasiswa bersikap seperti itu, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara ibu Linda yang mengakatan bahwa *“mahasiswa baik, ramah, dan cepat tanggap dengan desain baju yang saya inginkan.”*

**Tabel 4.21 Kemampuan Melayani Konsumen**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
27	Mahasiswa selalu melayani konsumen dengan baik	0	0	60	200	260	3,71	24	76	24	0	124	1,77

Tabel 4.21 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas dengan pelayanan mahasiswa. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,71 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,77, dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa belum mampu melayani konsumen dengan baik. Konsumen mengaharapkan pelayanan yang baik dari mahasiswa, namun kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa kurang dalam hal pelayanannya, hal ini dapat dikaitkan dengan fasilitas perbaikan kembali yang tidak dilakukan oleh mahasiswa, sehingga mempengaruhi pelayanannya yang menjadi kurang baik terhadap konsumen.

**Tabel 4.22 Kemampuan Mahasiswa Dalam Berkomunikasi**

No.	Butir pernyataan	Kinerja yang diharapkan				Skor	Rata-rata skor	Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
28	Mahasiswa PUB dapat berkomunikasi dengan baik pada saat menghadapi konsumen	0	0	33	236	269	3,84	0	32	126	48	206	2,94
29	Mahasiswa memiliki tutur kata yang baik pada saat menghadapi konsumen	0	0	45	220	265	3,78	0	36	144	16	196	2,8
30	Mahasiswa PUB tidak bersikap gugup pada saat berbicara langsung dengan konsumen	0	0	60	200	260	3,71	0	34	138	28	200	2,85

Tabel 4.22 pernyataan nomor 28 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB dapat berkomunikasi dengan baik pada saat menghadapi konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,84 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,94, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh

responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB mampu memenuhi harapan konsumen, dan mahasiswa dapat dikatag kurang dalam hal dapat berkomunikasi dengan baik pada saat menghadapi konsumen, ini dikarenakan mahasiswa masih gugup dalam menghadapi konsumennya.

Pernyataan nomor 29 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas namun mendekati kategori puas mengenai pernyataan mahasiswa memiliki tutur kata yang baik pada saat menghadapi konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan rata-rata skor nilai antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen yaitusebesar 3,78 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,8, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Beberapa mahasiswa masih belum bertutur kata yang baik pada saat menghadapi konsumennya.

Pernyataan nomor 30 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB tidak bersikap gugup pada saat berbicara langsung dengan konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,71 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,85, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Mahasiswa masih gugup dalam menghadapi konsumennya.

**Tabel 4.23 Kesiediaan Menerima Perbaikan Kembali**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
31	Mahasiswa PUB tidak mengeluh apabila konsumen mengembalikan kembali busana untuk diperbaiki	0	0	45	220	265	3,78	0	34	132	36	202	2,88

Tabel 4.23 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB tidak mengeluh apabila konsumen mengembalikan kembali busana untuk diperbaiki. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,78 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,88, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Dan beberapa mahasiswa dapat dikatakan mengeluh pada saat konsumen mengembalikan busananya untuk diperbaiki kembali.

**Tabel 4.24 Kemampuan Beradaptasi dan Menghormati**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
32	Mahasiswa dapat beradaptasi dengan konsumen	0	0	33	236	269	3,84	0	20	156	32	208	2,91
33	Mahasiswa PUB mau menghormati konsumennya	0	0	60	200	260	3,71	0	44	117	36	197	2,81

Tabel 4.24 pernyataan butir nomor 32 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa dapat beradaptasi dengan

konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 96.07 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 74.29, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan beberapa mahasiswa kurang dapat beradaptasi dengan konsumennya.

Pernyataan butir nomor 33 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB mau menghormati konsumennya. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,71 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,81, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat dikaitkan dengan sikap beberapa mahasiswa yang masih mengeluh pada saat konsumen mengembalikan busananya untuk diperbaiki kembali, dan terkesan kurang menghormati konsumennya.

#### 4.3.5 Tangibles (Bukti Fisik)

**Tabel 4.25 Kesesuaian Hasil Jahitan Dengan Ukuran Tubuh**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
34	Hasil jahitan mahasiswa PUB pas dan sesuai dengan ukuran tubuh konsumen	0	0	0	280	280	4	5	112	18	0	144	2,05

Tabel 4.25 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas dengan mahasiswa dalam hal hasil jahitan mahasiswa pas dan sesuai dengan ukuran tubuh konsumen. Hasil jahitan yang dimaksud disini adalah tentang kesesuaian ukuran tubuh konsumen dengan baju yang dijahitkan dengan mahasiswa apakah sudah sesuai atau belum sesuai. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,05, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum mampu mencapai harapan dari konsumen dalam hal kesesuaian ukuran busana dengan tubuh konsumen. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara konsumen Ibu Linda yang mengatakan *“hasil jahitannya cukup rapi, namun saya harus beberapa kali revisi untuk perbaikan kembali karna kurang pas di badan, saya cukup puas dengan kinerja mahasiswa PUB karena anaknya baik dan sopan sekali.”*

**Tabel 4.26 Kenyamanan Hasil Jahitan**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
35	Hasil jahitan mahasiswa PUB enak dan nyaman dipakai oleh konsumen	0	0	12	264	276	3,94	24	70	33	0	127	1,81

Tabel 4.38 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas dengan kinerja mahasiswa dalam hal hasil jahitan mahasiswa PUB enak dan nyaman dipakai oleh konsumen. Hasil jahitan yang dimaksud disini adalah tentang rasa kenyamanan hasil jahitan pada tubuh konsumen yaitu enak atau tidaknya pada saat dicoba atau

dipakai. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup tinggi yaitu dengan skor 3,94 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,81, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum mampu mencapai harapan dari konsumen dalam hal kenyamanan hasil jahitan mahasiswa PUB. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara konsumen Ibu Dewi yang mengatakan *“waktu itu saya pernah menjahit dengan mahasiswa PUB, namun mahasiswa menyelesaikan jahitan saya lama sekali, hampir setahun, bahkan kain yang saya berikan hilang, dan digantikan oleh mahasiswa dengan kain beda dan tidak bagus, lalu jahitannya pun tidak pas dan tidak enak dipakai. Banyak konsumen yang input juga ke saya, katanya mahasiswa menjanjikan jahitan 1 minggu, eh ternyata 2 bulan, dan hasil jahitannya pun sama tidak pas dan tidak enak dipakai. Malas jahit di PUB karena lama.”*

**Tabel 4.27 Kerapian Hasil Jahitan Mahasiswa**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
36	Hasil jahitan mahasiswa PUB terlihat rapi dan bagus	0	0	0	280	280	4	5	100	45	0	150	2,14

Tabel 4.27 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas dengan kinerja mahasiswa dalam hal hasil jahitan mahasiswa PUB terlihat rapi dan bagus. Hasil jahitan yang dimaksud disini adalah tentang rasa kenyamanan hasil jahitan pada tubuh konsumen yaitu tentang kerapian hasil jahitan baik dalam jahitan utama atau penyelesaiannya/*finishing*apakah terlihat bagus atau berantakan. Dilihat dari data diatas, perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen cukup

tinggi yaitu dengan skor 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,14, dapat dikatakan bahwa mahasiswa PUB belum mampu mencapai harapan dari konsumen dalam hal kerapian hasil jahitan yang dihasilkan dapat dikatakan pula bahwa hasil jahitan mahasiswa kurang terlihat rapi dan bagus.

**Tabel 4.28 Kesesuaian Hasil Jahitan Dengan Desain**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
37	Hasil jahitan mahasiswa PUB sesuai dengan desain yang diinginkan oleh konsumen	0	0	0	280	280	4	0	42	105	56	203	2,9

Tabel 4.28 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan hasil jahitan mahasiswa PUB sesuai dengan desain yang diinginkan konsumen. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen sebesar 4 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,9, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan hasil jahitan cukup sesuai dengan desain yang diinginkan. Hal ini dikarenakan sering terjadinya revisi busana yang dihasilkan mahasiswa, sehingga masih kurang sesuai dengan desain yang diinginkan konsumen.

**Tabel 4.29 Kemampuan Menjaga Kebersihan**

No.	Butir pernyataan	Skor Kinerja yang diharapkan				Total Skor	Rata-rata skor	Skor Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
38	Mahasiswa PUB selalu menjaga kebersihan busana dalam bekerja	0	0	12	264	276	3,94	0	36	117	52	205	2,92

Tabel 4.29 menjelaskan bahwa konsumen kurang puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB selalu menjaga kebersihan busana dalam bekerja. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,94 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 2,92, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 3 (puas), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa belum dapat menjaga kebersihan dalam bekerja. Hal ini terjadi dikarenakan banyak busana konsumen yang terlihat kotor di beberapa spot tertentu.

**Tabel 4.30 Kecepatan Mahasiswa Dalam Bekerja**

No.	Butir pernyataan	Kinerja yang diharapkan				Skor	Rata-rata skor	Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
39	Kecepatan performa mahasiswa PUB dalam bekerja	0	0	7	63	273	3,9	12	50	8	0	136	1,94

Tabel 4.30 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas atas kinerja mahasiswa dalam kecepatan performa mahasiswa PUB dalam bekerja. Konsumen mengharapkan mahasiswa cepat dalam melakukan pekerjaannya, namun hasil yang dihasilkan mahasiswa masih lambat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal

ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,9 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,94, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2 ( kurang puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen.

**Tabel 4.31 Kedisiplinan Kerja Mahasiswa**

No.	Butir pernyataan	Kinerja yang diharapkan				Skor	Rata-rata skor	Kenyataan Kinerja yang dihasilkan				Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4			1	2	3	4		
40	Mahasiswa PUB selalu disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya	0	0	5	65	275	3,92	19	40	11	0	132	1,88

Tabel 4.31 menjelaskan bahwa konsumen tidak puas mengenai pernyataan mahasiswa PUB selaludisiplindalammelaksanakanpekerjaannya. Konsuemen mengharapkan mahasiswa dapat disiplin dalam hal menyelesaikan orderannya, namun kenyataan hasil kinerja yang dihasilkan mahasiswa belum disiplin dengan masalah waktu penyelesaiannya pekerjaannya. Hal ini terlihat dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh konsumensebesar 3,92 dengan kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 1,88, lalu skor nilai yang dominan dipilih oleh responden pada kategori harapan adalah angka 4 (sangat puas) dan kenyataan kinerja pada angka 2 ( kurang puas ), dapat dikatakan juga bahwa mahasiswa PUB belum mampu memenuhi harapan konsumen dan mahasiswa kurang disiplin dalam melakukan pekerjaannya.

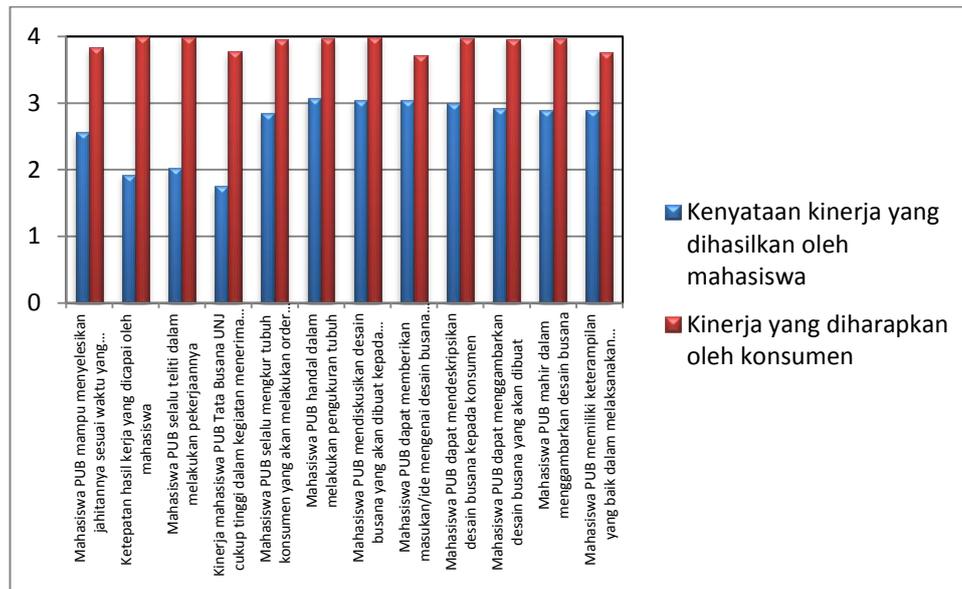
#### **4.4 Hasil Analisis Data Perindikator**

Data mengenai kinerja mahasiswa yang dilihat dari lima indikator yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (berwujud). Berikut adalah analisis deskriptif data yang telah disebar kepada 70 konsumen yang melakukan order jasa atelier dengan 40 butir pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen tentang kinerja mahasiswa dalam melaksanakan terima jasa atelier busana.

##### **a. Aspek Reliability**

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berikut ini adalah analisis dari 12 butir pertanyaan mengenai kepuasan konsumen terhadap kinerja mahasiswayang dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) ketepatan dalam penyelesaian kerja, kualitas kerja, inisiatif, pengetahuan kerja, dan keterampilan.

**Diagram 4.1 Analisis Data Indikator Reliability**



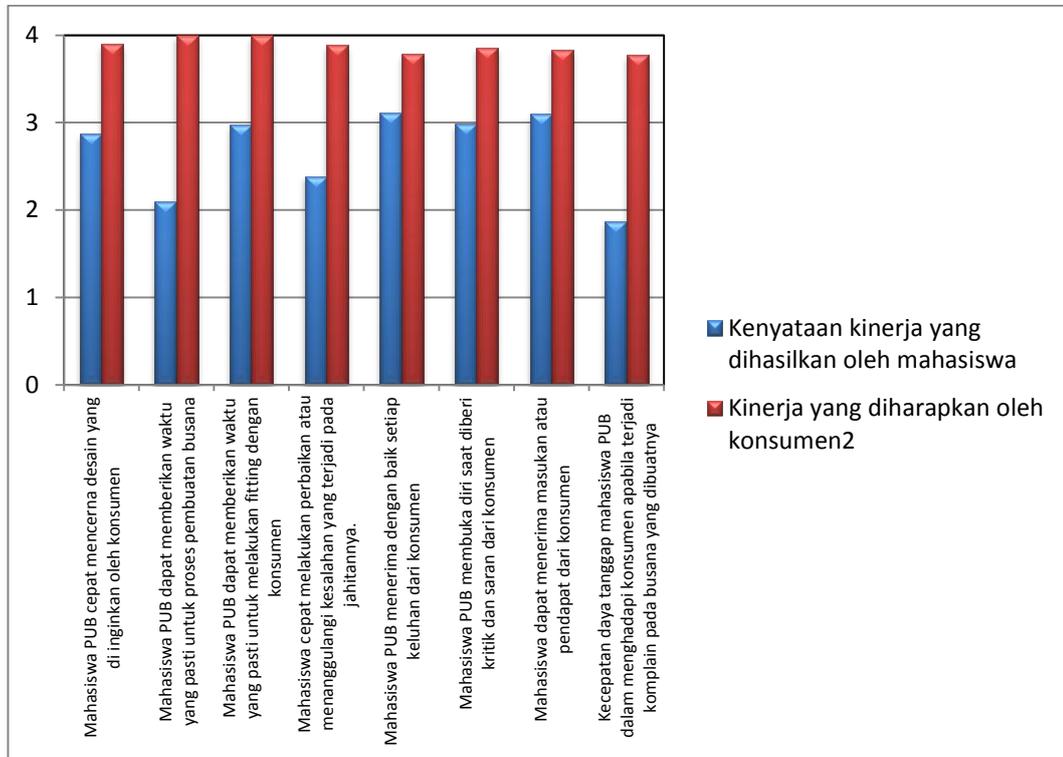
Berdasarkan data pada diagram di atas, dilihat dari rentang nilai antara harapan konsumen dan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa, pernyataan yang ada pada aspek *reliability* (keandalan) yang memiliki nilai perbandingan tidak terlampau jauh atau dapat dikatakan hampir mencapai nilai puas pada mahasiswa PUB, yaitu pada hal mengukur tubuh calon konsumen dan mendiskusikan desain busana yang akan dibuat, mahasiswa dapat dikatakan mampu memberikan masukan / ide desain busana sesuai dengan kepribadian konsumen, mahasiswa cukup mahir dalam mendeskripsikan dan menggambar desain busana kepada konsumen.

#### **b. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness atau daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berikut ini adalah analisis dari 8 butir pertanyaan mengenai kinerja mahasiswa PUB yang dilihat dari aspek

*Responsiveness* (Daya Tanggap) meliputi kemampuan menerima feedback dari konsumen dan kecepatan daya tanggap yang dimiliki mahasiswa.

**Diagram 4.2 Analisis Data Indikator Responsiveness**

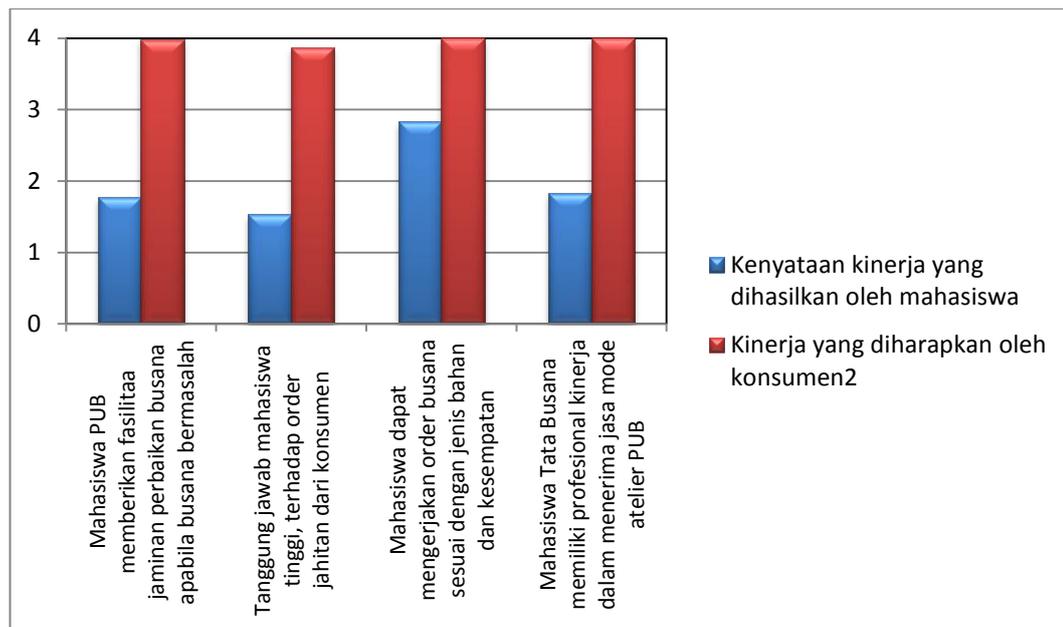


Berdasarkan data pada diagram di atas, dilihat dari rentang nilai kinerja antara harapan konsumen dan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa, pernyataan yang ada pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) yang memiliki nilai perbandingan tidak terlampau jauh atau dapat dikatakan hampir mencapai nilai puas pada mahasiswa PUB dalam beberapa aspek, yaitu dalam hal mahasiswa cepat mencerna desain yang diinginkan konsumen, sikap membuka diri mahasiswa kepada konsumen, kemudahan menerima pendapat dari konsumen, dan kemudahan menerima setiap keluhan dari konsumen.

### c. Aspek *Assurances* (Jaminan)

*Assurances* atau jaminan merupakan pengetahuan dan kemampuan tanggung jawab para mahasiswa untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepadanya, yaitu berupa jaminan perbaikan kembali apabila busana terjadi masalah. Berikut ini adalah analisis dari 4 butir pertanyaan mengenai tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari aspek *Assurances* (Jaminan) meliputi tanggung jawab mahasiswa dan kemampuan mahasiswa agar dapat dipercaya oleh konsumen.

**Diagram 4.3 Analisis Data Indikator *Assurances***



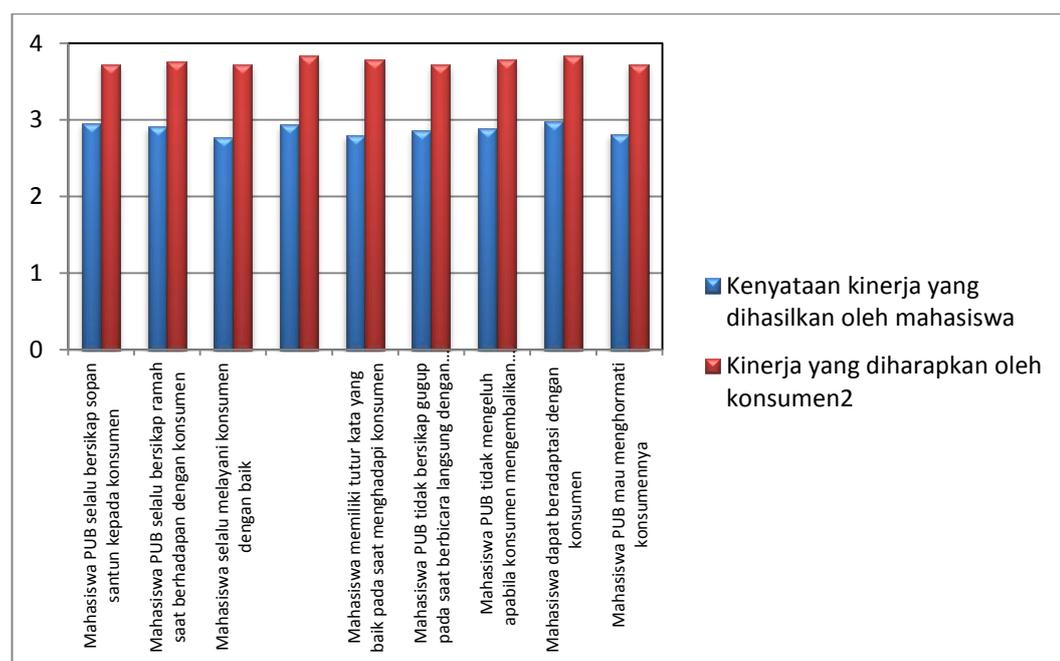
Berdasarkan data pada diagram di atas, dilihat dari rentang nilai antara harapan konsumen mengenai kinerja mahasiswa dan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa, pernyataan yang ada pada aspek *Assurances* (jaminan) yang memiliki nilai perbandingan cukup terlampaui jauh atau dapat dikatakan konsumen kurang puas dengan kinerja mahasiswa PUB, yaitu dalam hal jaminan

fasilitas perbaikan kembali yang diberikan mahasiswa kepada konsumen, tanggung jawab mahasiswa terhadap order jahitan konsumen, dan profesional kinerja mahasiswa dalam menerima order jasa atelir. Namun dalam hal mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan, dapat dikatakan kosumen cukup puas dengan kinerja mahasiswa, terlihat dari nilai kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa.

#### d. Aspek *Empathy* (Empati)

*Empathy* atau empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, sikap diri dan memahami kebutuhan para konsumen. Berikut ini adalah analisis dari 9 butir pertanyaan mengenai kepuasan konsumen yang dilihat dari aspek *Assurances* (Jaminan) meliputi sopan dan santun, kemudahan berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, dan kemauan menghormati.

**Diagram 4.4 Analisis Data Indikator *Empathy***

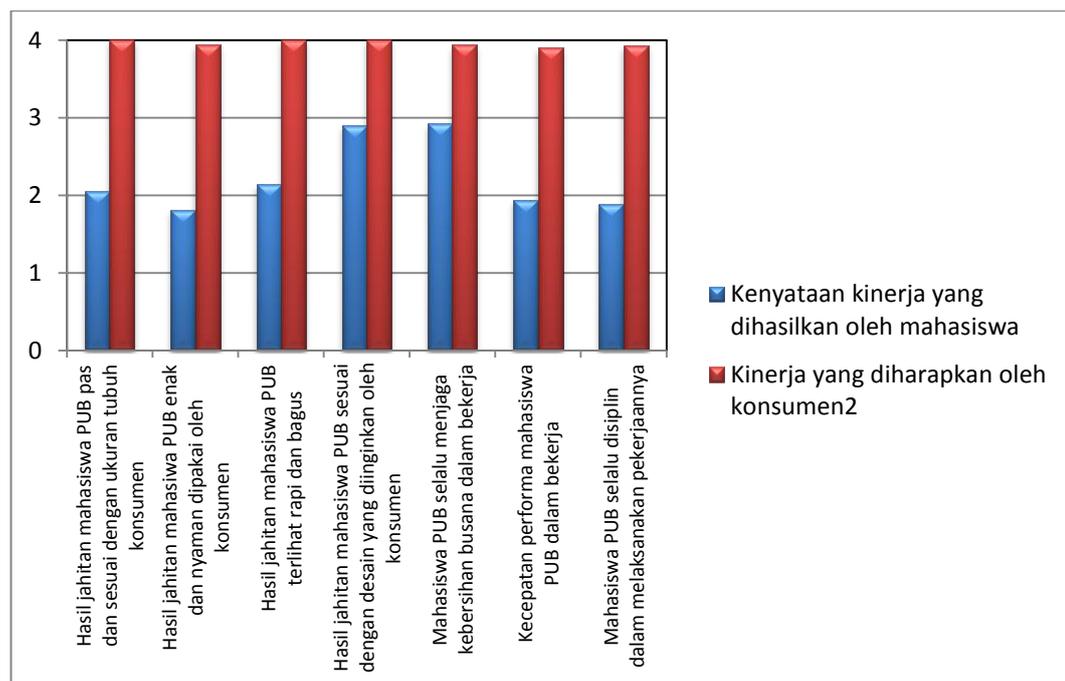


Berdasarkan data pada diagram di atas, dilihat dari rentang nilai antara harapan konsumen mengenai kinerja mahasiswa dan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa, pernyataan yang ada pada aspek *Empathy* (empati) yang memiliki nilai perbandingan tidak terlalu jauh atau dapat dikatakan mencapai nilai puas pada mahasiswa PUB, yaitu dalam mahasiswa selalu bersikap sopan satu kepada konsumen, bersikap ramah, melayani serta berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bertutur kata yang baik, tidak gugup, tidak mengeluh, dapat beradaptasi, dan mau menghormati konsumennya.

#### e. Aspek Tangibles (Berwujud)

*Tangibles* atau berwujud merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan yang diberikan kepada konsumen. Berikut ini adalah analisis dari 7 butir pernyataan mengenai kinerja mahasiswa yang dilihat dari aspek *tangibles* (berwujud) meliputi performa dalam bekerja, kerapian, penampilan, kebersihan dan disiplin kerja.

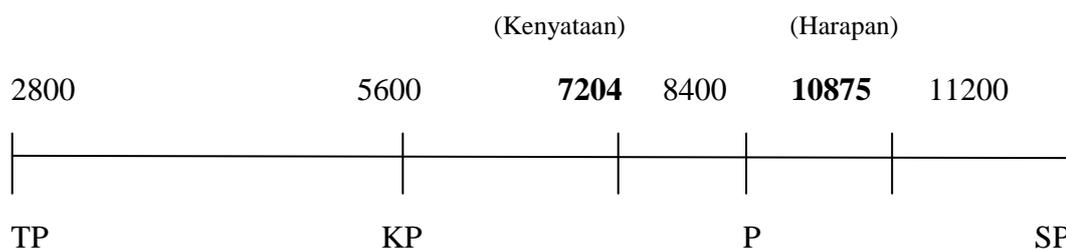
**Diagram 4.5 Analisis Data Indikator Tangibles**



Berdasarkan data pada diagram di atas, dilihat dari rentang nilai antara harapan konsumen mengenai kinerja mahasiswa dan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa, pernyataan yang ada pada aspek *tangibles* (berwujud) yang memiliki nilai perbandingan cukup terlampaui jauh pada beberapa pernyataan atau dapat dikatakan hampir mencapai kurang puas pada mahasiswa PUB, yaitu dalam hal hasil jahitan mahasiswa pas dan sesuai dengan ukuran tubuh konsumen, hasil jahitan nyaman dipakai, hasil jahitan rapi dan bagus, kecepatan performa dalam bekerja, dan kedisiplinan. Namun dalam hal kesesuaian hasil jahitan dengan desain dan menjaga kebersihan dalam bekerja, konsumen dapat dikatakan puas dengan perbandingan nilai harapan konsumen dengan kenyataan yang dihasilkan oleh mahasiswa.

#### 4.5 Pembahasan

Jika dilihat dari data responden, jumlah skor hasil pengumpulan data dari kinerja yang diharapkan konsumen = 11200, diperoleh dari jumlah skor kriterium (bila setiap butir mendapat skor tertinggi) =  $4 \times 70 \times 40 = 11200$ . Untuk ini skor tertinggi tiap butir = 4, jumlah butir = 40 dan jumlah responden sebanyak 70. Lalu jumlah skor hasil pengumpulan data dari kenyataan kinerja yang dihasilkan mahasiswa yaitu 7204 dan skor hasil pengumpulan data dari harapan kinerja yang dihasilkan yaitu 10875. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Keterangan :

TP = Tidak Puas  
KP = Kurang Puas  
P = Puas  
SP = Sangat Puas

Jadi, nilai jumlah skor hasil kinerja mahasiswa Tata Busana UNJ yang dinilai oleh konsumen yaitu 7204 termasuk dalam kategori interval “Puas dan kurang puas”, tetapi lebih mendekati kategori “Puas”

#### **4.6 Kelemahan Penelitian**

1. Penulis merasa kesulitan saat membuat janji dengan para konsumen. Mereka sibuk dan lama dalam memberikan respon untuk janji pertemuan sehingga menghambat peneliti untuk melakukan penelitian.
2. Beberapa responden mencurahkan isi hari mengenai hasil jahitan mahasiswa PUB kepada peneliti, dan menjadi kurang fokus dalam mengisi kuesioner.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kepuasan akan muncul apabila kenyataan yang diperoleh melebihi dari yang diharapkannya. Dalam penelitian ini, konsumen dikatakan puas jika kenyataan kinerja mahasiswa yang diperolehnya, melebihi dari yang mereka harapkan. Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah dilakukan :

1. Dilihat dari data hasil penelitian diatas, perbandingan antara nilai kenyataan dengan harapan konsumen memperlihatkan bahwa nilai kenyataan kinerja mahasiswa termasuk dalam kategori memuaskan.
2. Walaupun nilai kenyataan kinerjanya tidak tinggi, tetapi tidak mengecewakan, ada beberapa indikator yang mendapat apresiasi tinggi dari konsumen sehingga mereka merasapuas dengan kinerja mahasiswa UNJ yaitu indikator reability dalam aspek mengukur tubuh konsumen, mendiskusikan desain, mendeskripsikan desain, dan menggambarkan desain, mahasiswa cukup handal dan dengan nilai yang dihasilkan konsumen dapat dikatakan puas. Pada indikator responsiveness konsumen dapat dikatakan merasa puas atas sikap menerima dengan baik setiap keluhan konsumen dan mahasiswa membuka diri pada saat diberi kritik serta dapat menerima masukan atau pendapat dari konsumen. Pada indikator assurances konsumen dapat dikatakan puas dalam aspek mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan. Pada indikator empathy konsumen juga merasa puas atas

sikap mahasiswa yang sopan santuk serta ramah tamah dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.

3. Berdasarkan perhitungan dalam pembahasan, konsumen dapat dikategorikan puas dan kurang puas namun lebih mendekati dalam kategori puas.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini mempunyai implikasi yaitu:

1. Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi Tata Busana UNJ untuk meningkatkan kualitas kinerja mahasiswa PUB dalam faktor : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dengan meningkatkan kualitas kinerja dalam faktor yang masih ada kekurangan.
2. Hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya, sebagai kajian teori dan sumber referensi.

## **5.3 Saran**

1. Bagi para mahasiswa Tata Busana UNJ yang melaksanakan matakuliah PUB, agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya serta kinerja hasil jahitan busana, agar hasrat/keinginan konsumena dapat terpenuhi, konsumen pun dapat berminat untuk berkunjung kembali apabila merasa puas dan dengan senantiasa konsumen mau merekomendasikan kinerja mahasiswa kepada teman/kerabatnya.
2. Bagi program studi Tata Busana, agar menambah tugas kuliah agar semakin memperluas wawasan dan semakin mengasah keterampilan mahasiswa. Kinerja mahasiswa pun masih perlu lebih diperhatikan lagi dan lebih dipantau lagi oleh dosen mata kuliah PUB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Muhammad. 2009. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 10 No 2.
- Arikunto Suharsimi, 2007, Prosedur Penelitian, Rineka Cipta : Jakarta
- Fandy,Tjiptono. “Perilaku Konsumen”. Penerbit Andi:Yogyakarta ,2007
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler,Philip “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran”. diterjemahkan oleh Danang Sunyoto : Yogyakarta,2012
- Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Veithzal Rivai. Edisi 2, Jakarta Rajawali Pers (2009)
- Manajemen Pemasaran Modern Edisi kedua cetakan kesebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.(2003)
- Silabus PUB
- Siregar, S., 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kencana, Jakarta
- Schiffman, leon. And Kanuk, Leslie Lazar. (2004). *Perilaku Konsumen (edisi ketujuh)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Suryabrata, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tejo Nurseto. *Pengembangan Motivasi Diri Guna Menumbuhkan Jiwa Entrepreneur*. (2009)
- Tjiptono. F., dan Candra., 2006, *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* edisi 2. Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. (2005). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil. *Manajemen Kinerja* (2007) Edisi Kelima

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, (2003)

### **Sumber Internet**

Profil UNJ

<http://www.unj.ac.id/halaman/profil/sejarah>

Industri Fashion

<http://marketplus.co.id/tag/industri-fashion/>

# LAMPIRAN





17	Mahasiswa dapat memberikan rentan waktu yang pasti untuk melakukan perbaikan busana								
18	Mahasiswa dapat menyelesaikan perbaikan busana dengan tepat waktu								
19	Mahasiswa cepat melakukan perbaikan atau menanggulangi kesalahan yang terjadi pada jahitannya								
20	Mahasiswa PUB menerima dengan baik setiap keluhan dari konsumen								
21	Mahasiswa PUB membuka diri saat diberi kritik dan saran dari konsumen								
22	Mahasiswa dapat menerima masukan atau pendapat dari konsumen								
23	Kecepatan daya tanggap mahasiswa PUB dalam menghadapi konsumen apabila terjadi komplain pada busana yang dibuatnya								

No	Butir pernyataan	Kinerja yang di harapkan					Kenyataan Kinerja yang dihasilkan			
Assurance (Jaminan)		SKOR								
		1	2	3	4		1	2	3	4
24	Mahasiswa PUB memberikan fasilitaa jaminan perbaikan busana apabila busana bermasalah									
25	Tanggung jawab mahasiswa tinggi, terhadap order jahitan dari konsumen									
26	Mahasiswa dapat mengerjakan order busana sesuai dengan jenis bahan dan kesempatan									
27	Mahasiswa Tata Busana memiliki profesional kinerja dalam menerima jasa mode atelier PUB									

No	Butir pernyataan	Kinerja yang di harapkan					Kenyataan Kinerja yang dihasilkan			
Empathy (Empati)		SKOR								
		1	2	3	4		1	2	3	4
28	Mahasiswa PUB selalu bersikap sopan santun kepada konsumen									
29	Mahasiswa PUB selalu bersikap ramah saat berhadapan dengan konsumen									

30	Mahasiswa selalu melayani konsumen dengan baik								
31	Mahasiswa PUB dapat berkomunikasi dengan baik pada saat menghadapi konsumen								
32	Mahasiswa memiliki tutur kata yang baik pada saat menghadapi konsumen								
33	Mahasiswa PUB tidak bersikap gugup pada saat berbicara langsung dengan konsumen								
34	Mahasiswa PUB tidak mengeluh apabila konsumen mengembalikan kembali busana untuk diperbaiki								
35	Mahasiswa dapat beradaptasi dengan konsumen								
36	Mahasiswa PUB mau menghormati konsumennya								

No	Butir pernyataan	Kinerja yang di harapkan					Kenyataan Kinerja yang dihasilkan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
Tangibles (Bukti Fisik)		SKOR								
		1	2	3	4		1	2	3	4
37	Hasil jahitan mahasiswa PUB pas dan sesuai dengan ukuran tubuh konsumen									
38	Hasil jahitan mahasiswa PUB enak dan nyaman dipakai oleh konsumen									
39	Hasil jahitan mahasiswa PUB terlihat rapi dan bagus									
40	Hasil jahitan mahasiswa PUB sesuai dengan desain yang diinginkan oleh konsumen									
41	Mahasiswa PUB selalu menjaga kebersihan busana dalam bekerja									
42	Kecepatan performa mahasiswa PUB dalam bekerja									
43	Mahasiswa PUB selalu disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya									









## Hasil Uji Validitas

### Correlations

		Total
1	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
2	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
3	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
4	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
5	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
6	Pearson Correlation	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
7	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
8	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
9	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
10	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
11	Pearson Correlation	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
12	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
13	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
14	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
15	Pearson Correlation	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
16	Pearson Correlation	.655**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
17	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
18	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
19	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
20	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
21	Pearson Correlation	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
22	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
23	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
24	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
25	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
26	Pearson Correlation	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
27	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
28	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
29	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
30	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
31	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
32	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
33	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	70
34	Pearson Correlation	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
35	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
36	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
37	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
38	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
39	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
40	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70

**Sumber data diolah : SPSS. 19.00**

### Uji Reabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Sumber data diolah : SPSS. 19.00**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	40

**Sumber data diolah : SPSS. 19.00**

**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kinerja
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	102.91
	Std. Deviation	15.503
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.093
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.811
Asymp. Sig. (2-tailed)		.527

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber data diolah : SPSS. 19.00**

**Tabulasi Data Penelitian Berdasarkan Kenyataan**

No.	Kinerja Mahasiswa																																								
Res.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	4	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	
2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	
3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	
4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	
5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	
6	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
7	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	
8	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	
9	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	
10	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2
11	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
12	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2
13	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	
14	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	
15	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	
16	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	
17	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	
18	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	
19	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	
20	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
21	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	
22	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	
23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
24	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	
25	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
26	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	
27	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2		
28	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2		
29	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
30	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
31	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
32	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	

34	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1		
35	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	
36	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3		
37	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2		
38	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3		
39	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2		
40	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	
41	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3		
42	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	
43	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1		
44	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	
45	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
46	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
47	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
48	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	
49	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	
50	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
51	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
52	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
53	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	
54	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
55	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	
56	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
57	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1		
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3		
59	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
60	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	
61	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	
62	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2		
63	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
64	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2		
65	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
66	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1
67	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	
68	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
69	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	
70	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2		





**DATA TAMBAHAN**  
**WAWANCARA RESPONDEN**

**konsumen: Ibu Dewi**

A: Bagaimana menurut ibu hasil jahitan mahasiswa PUB?

B: *waktu itu saya pernah menjahit dengan mahasiswa PUB, namun mahasiswa menyelesaikan jahitan saya lama sekali, hampir setahun, bahkan kain yang saya berikan hilang, dan digantikan oleh mahasiswa dengan kain beda dan tidak bagus, lalu jahitannya pun tidak pas dan tidak enak dipakai. Banyak konsumen yang input juga ke saya, katanya mahasiswa menjanjikan jahitan 1 minggu, eh ternyata 2 bulan, dan hasil jahitannya pun sama tidak pas dan tidak enak dipakai. Malas jahit di PUB karena lama.*

**Konsumen : Ibu vera**

A: Bagaimana menurut ibu kinerja mahasiswa PUB ?

B: *kinerja mahasiswa PUB masih kurang, banyak dosen dari fakultas lain bilang ke saya kalau jahitan mahasiswa PUB tidak enak dan tidak pas, lalu pada saat diminta untuk memperbaikinya kembali, namun mahasiswa menghiraukannya malah memaksa sekali untuk cepat membayar jahitannya. Dan harga yang diberikanpun tidak sesuai dengan hasil jahitannya yang dihasilkan atau bisa dibilang kemahalan.*

**Konsumen : Ibu Linda**

A : Bagaimana menurut ibu mahasiswa PUB yang melayani ibu pada saat ibu melakukan order jasa atelier busana?

B: *Mahasiswa baik, ramah, dan cepat tanggap dengan desain baju yang saya inginkan.*

A: lalu apakah ibu mengukur ukuran tubuh ibu dengan mahasiswa ?

B: *Ya saya diukurkan oleh mahasiswa*

A: bagaimana hasil jahitan mahasiswa PUB bu? Apakah ibu merasa puas dengan kinerja mahasiswa PUB?

B: *hasil jahitannya cukup rapi, namun saya harus beberapa kali revisi untuk perbaikan kembali karna kurang pas di badan, saya cukup puas dengan kinerja mahasiswa PUB karena anaknya baik dan sopan sekali.*

**Mahasiswa PUB : Ina**

A: bagaimana butik PUB apakah banyak pengunjung yang datang kesini?

B: *Sepi kak, pengunjung yang datang kesini dapat dihitung dengan jari, paling seminggu hanya 3 sampai 5 orang saja yang datang.*



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**



Gedung L Kampus Universitas Negeri Jakarta: Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
 Telp. (62-21) 4890046, ext,213, 4751523, 47864808, Faximile : (62-21) 4751523  
 Website: <http://ft.unj.ac.id> email: [ft@unj.ac.id](mailto:ft@unj.ac.id)

*Building  
future  
leaders*

Hal : Uji Validitas

Jakarta, 18 Januari 2017

Kepada Yth.

.....

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh mahasiswa Tata Busana, pada semester ini (105) akan menyelesaikan studi melalui penyusunan skripsi. Sehubungan dengan hal itu maka kami sebagai Pembimbing Materi/metodologi memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi panelis/dosen uji validitas pada mahasiswa tersebut.

Adapun mahasiswanya yaitu:

No	Nama / No.Reg	Judul Skripsi
1	Fadillah Mutia 5525127605	Hubungan kinerja mahasiswa pengelolaan usaha busana UNJ dengan kepuasan konsumen

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan banyak terima kasih.

Dosen Pembimbing Metodologi

*Dr. Dewi Suliyanthini, AT.MM*  
 NIP. 19711030.1999.03.2.002..

Hormat kami,  
 Dosen Pembimbing Materi

*Cholilawati, S.PD, M.Pd.*  
 NIP. 197609052008122002



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK**

Gedung L Kampus Universitas Negeri Jakarta: Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (62-21) 4890046, ext.213, 4751523, 47864808, Faximile : (62-21) 4751523  
Website: <http://ft.unj.ac.id> email: [ft@unj.ac.id](mailto:ft@unj.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya selaku dosen uji validitas atas judul skripsi mahasiswa dengan nama:

No	Nama / No.Reg	Judul Skripsi
1	Fadillah Mutia 5525127605	Hubungan kinerja mahasiswa pengelolaan usaha busana UNJ dengan kepuasan konsumen

Menyatakan yang bersangkutan telah melakukan uji validitas dan saya nyatakan lulus.

Demikian surat pernyataan ini, sebagai dasar untuk melanjutkan penelitian skripsi

Jakarta, 19 Januari 2017  
Dosen Uji Validitas

*Vera Atami SP*

19011219 200604 2001



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK**

Gedung L Kampus Universitas Negeri Jakarta: Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (62-21) 4890046, ext.213, 4751523, 47864808, Faximile : (62-21) 4751523  
Website: <http://ft.unj.ac.id> email: [ft@unj.ac.id](mailto:ft@unj.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya selaku dosen uji validitas atas judul skripsi mahasiswa dengan nama:

No	Nama / No.Reg	Judul Skripsi
1	Fadillah Mutia 5525127605	Hubungan kinerja mahasiswa pengelolaan usaha busana UNJ dengan kepuasan konsumen

Menyatakan yang bersangkutan telah melakukan uji validitas dan saya nyatakan lulus.

Demikian surat pernyataan ini, sebagai dasar untuk melanjutkan penelitian skripsi

Jakarta, 19 Januari 2017  
Dosen Uji Validitas

*Ernita Maulida, PhD*  
NIP. 197204261998032001

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Fadillah Mutia, lahir di Jakarta, 29 Mei 1995, merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Agus Sutopo dan Ibu Idawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Jalan Pengadegan Barat II No.9 Rt.02/06 Pancoran, Jakarta

Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu TPA Kharisma Tangerang Selatan, kemudian SDN Situ Gintung II Tangerang Selatan, lalu MTsN 3 Pondok Pinang Jakarta, dan melanjutkan ke SMA N 66 Jakarta. Setelah itu kuliah di Universitas Negeri Jakarta Jurusan Pendidikan Tata Busana S1. Pada awal tahun 2017 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Mahasiswa Pengelolaan Usaha Busana (PUB) Universitas Negeri Jakarta”