

SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI TERAPAN



“Membangun Kedaulatan Bangsa
melalui Budaya, Sains, dan Teknologi”

PROSIDING

SNIT 2014

BUKU
2

Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM)
Sekolah Vokasi UGM

Supported By



PT CIKARANG LISTRINDO
POWER COMPANY

mandiri

Bank  **BTN**

 **BNI**

 **BANK BRI**

 **TELKOMSEL**

**SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI TERAPAN 2014 (SNTT 2014)
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS GADJAH MADA (SV UGM)**

“Membangun Kedaulatan Bangsa Melalui Budaya, Sains, dan Teknologi”

Yogyakarta, 15 November 2014



**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2014**

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI TERAPAN (SNTT) 2014

ISBN 978-602-1159-06-4

© 2014 oleh:

Sekolah Vokasi
Universitas Gadjah Mada

Hak Publikasi dilindungi oleh Undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian maupun seluruh isi prosiding ini dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

SUSUNAN PANITIA

Penanggung Jawab

Ir. Hotma Prawoto S., M.T. (Direktur Sekolah Vokasi)
Ma'un Budiyanto, ST., MT. (Wakil Direktur Bidang Penelitian Pengabdian Masyarakat dan Kerjasama)
Wikan Sakarinto, ST., M.Sc., Ph.D. (Wakil Direktur bidang Akademik dan Kemahasiswaan)
Ir. Heru Budi Utomo, MT. (Wakil Direktur bidang SDM dan Keuangan)

Tim Penelitian dan Pengabdian (PPM) SV UGM Tahun 2014

Andhi Akhmad Ismail, ST., M.Eng
Alif Subardono, ST., M.Eng.
drh. Fatkhanuddin Aziz, M.Biotech

Ketua Panitia

Ir. F. Eko Wismo Winarto, M.Sc., Ph.D.

Tim Pelaksana

Ihda Arifin Faiz, SE., M.Sc (Koordinator)

Sekretaris	: Dwindi Meilia Rizqi	Perkap	: Achmad Bakhtiar
	: Wiwid Haryunika		: Ryanda Dwi Nindya
Bendahara	: Peni Purnawati		: Putra Diyan N
Tim Kreatif	: Almas Barliyan		: Luhur Wasisa
	: Mohammad Tsalatsa Rizal	Edit	: Aditya Rikky S
Acara	: Adin Putri Wijaya		: Aldryn Lazari
	: Nurul Wulandari		: Rofi Addy Nugroho
	: M. Bagus Gading		: Indra Lukmana
Humas	: Joni Iskandar		: Liana Nurlita Sari
	: Sri Kusumastuti		: Ja'far
	: Nasrohtin		

TIM REVIEWER

Drs. Winarto
Aris Muandar, SS., M.Hum
Drs. Muslikh Madiyanto, M.Hum
Drs. Machmoed Effendie, M.Hum
Drs. Suprpto, M.Ikom
Abdul Ro'uf, M.Ikom
Dr. Wahyudi Istiono, M.Kes
Ir. Lukman Subekti, MT.
Muhammad Arrofiq, ST., MT., Ph.D.
Dr. Ir. Adi Djoko Guritno, MSIE
Dr. Moh. Affan Fajar Falah, STP., M.Agr
Agus Kurniawan., ST., MT., Ph.D
Nursyamsu Hidayat, ST., MT., Ph.D

Dr. Budiadi, S.Hut., M.Agr.Sc
Rohman, S.Hut., MP
Drh. Erif Maha Nugraha Setiawan, M.Sc
Lilik Dwi Setyana, ST., MT
Ir. Felixianus Eko Wisni Winarto, M.Sc., Ph.D
Prof. Tri Widodo, M.Ec.Dev., Ph.D
Dr. Sony Warsono, MAFIS
Drs. Retnadi Heru Jatmiko, M.Sc
Dr. Nurul Khahim, S.Si., M.Si
Ir. Prijono Nugroho, MS., Ph.D
Joko Setiono, SH., M.Hum
Prof. Bambang Purwanto, MA.

Alamat Sekretariat
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada
Jl. Kaliurang Km 1, Sekip 1 Yogyakarta
Telp/Fax: (0274) 541020

Website: www.sntt.sv.ugm.ac.id
Email: sv@ugm.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Hak Cipta	ii
Susunan Panitia	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Perubaha Morfologi Kubah Lava Gunung Api Merapi Tahun 1962, 1970, 1985, dan 2012 (Taufik Heri Purwanto, S.Si., M.Si)	505
MONITORING ROBOT PEMANTAU KELEMBABAN TANAH TANAMAN RUMAH KACA BERBASIS MIKROKONTROLER (Unang Sunarya)	511
PEMBUATAN MESIN PENCETAK DAN UJI PENYERAPAN AIR PADA BATAKO DENGAN SISTEM INJAK (Widodo)	516
Pengembangan Sistem Metadata Spasial dengan Modifikasi Software Open Source GeoNetwork (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Sumber Daya Mineral Daerah Istimewa Yogyakarta) (R. Ibnu Rosyadi, S.Si)	520
Perpaduan Data Spasial Digital dan Miniatur Blok 3 Dimensi Permukaan Bumi Sebagai Alat Peraga Belajar Informasi Spasial (Karen Slamet Hardjo, S.Si)	525
IMAGE WATERMARKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE DISCRETE WAVELET TRANSFORM (DWT) SEBAGAI IDENTITAS DAN LABELING ORISINALITAS BERKAS DIGITAL (Wisnu Broto)	529
ANALISIS DAN PERANCANGAN ULANG SISTEM INFORMASI PENELUSURAN PERKARA (SIPP) / CASE TRACKING SISTEM (CTS) (Studi Kasus Di Pengadilan Negeri Yogyakarta) (Yenny Viky Effendy)	536
PERANCANGAN LAYANAN INFORMASI PRODUK OBAT DAN MAKANAN YANG TERDAFTAR DI BPOM RI MENGGUNAKAN SMS GATEWAY (Yuni Tri Wahyuni)	542
Pengelolaan Arsip Dinamis dan Inaktif di Kelurahan Catur Tunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman (Faizatush Sholikhah, M.A)	548
<i>Records Management, Archives Management dan Records Continuum Model: Menelusuri Perkembangan Teori dan Praktik Kearsipan di Indonesia</i> (Machmoed Effendhie, Drs., M.Hum)	552
Pemetaan Makro Alga Menggunakan Data Multispektral Resolusi Spasial Tinggi di Kepulauan Karimunjawa (Pramaditya Wicaksono, S.Si., M.Sc)	557
Pengindraan Jauh dan Sistem Informasi Geografis untuk Pemetaan Ketahanan Pangan Berdasarkan Pendekatan Agroekosistem di Kabupaten Banjarnegara (Sigit Heru Murti BS, Dr., S.Si., M.Si)	563

Penerapan Teknologi Las Gesek (Friction Welding) pada Logam SS304 sebagai Upaya Alternatif Proses Manufaktur Produk Katup Mesin (Engine Valve) (Nur Husodo)	568
Aplikasi Penginderaan Jauh dan SIG untuk Pemetaan Kondisi Jalan dan Evaluasi Jalur Evakuasi di Kawasan Rawan Bencana Merapi Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman (Bowo Susilo, S.Si.,M.T)	573
Zonasi Potensi Airtanah Dengan Menggunakan Beberapa Parameter Lapangan dan Pendekatan SIG di Daerah Kepesisiran (Dr. Rika Harini, S.Si., M.P)	578
Teknik Multi-Resolusi Data Penginderaan Jauh Untuk Meningkatkan Akurasi Pemetaan Penutup Lahan (Like Indrawati, S.Si., M.Sc)	581
Analisis Spasio-Temporal Kerentanan Kekeringan Menggunakan Citra Landsat 8 di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah (Sudaryatno, Drs., M.Si)	586
Analisis Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Ruang Terbuka Non Hijau (RTNH) Untuk Penyelamatan Lingkungan Berdasarkan Data Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi di Kota Yogyakarta (Iswari Nur Hidayati, S.Si., M.Sc)	592
Pengaruh Penambahan DIFA® Terhadap Sifat-Sifat Teknis Lightweight Foamed Concrete (LFC) (Lava Himawan, S.T., M.T)	598
Implementasi Penilaian Kondisi Infrastruktur Pada Jembatan Kereta Api (Agus Nugroho, S.T., M.T., Ph.D)	603
Pengaruh Mikroenkapsulasi Bio Oil Terhadap Nilai Karakteristik Marshall pada Campuran Lapis Aspal Beton (Heru Budi Utomo, Ir., M.T)	608
Pengembangan Metode Evaluasi Tingkat Pelayanan Trotoar Secara Visual (Nursyamsu Hidayat, Ph.D)	614
Kuat Lentur dan Prilaku Balok Komposit Beton-Baja Ringan (Ir. Hotma Prawoto Sulistyadi, M.T) ...	620
Sensor Jaringan Area Tubuh Berbasis Android pada Pengukur Non-Invasif Kadar Gula Darah (Nur Rohman Rosyid, S.T., M.T., D.Eng)	625
Aplikasi Pemetaan Berbasis Partisipasi Untuk Up-Dating Batas Wilayah RT/RW Di Kelurahan Karangwaru Yogyakarta (Drs. Zuharnen, M.S)	629
Prototipe Otomatis Keran Elektromagnetik pada Tempat Wudhu (Lukman Subekti, Ir., M.T)	633
Spektrum Harmonik Tegangan dan Harmonik Arus pada Beban Non Linier: Studi Kasus pada Beban Lampu Tube Lamp (TL) dengan Balas Konvensional dan Balas Elektronik (Ma'un Budiyanto, S.T.,M.T)	637
Pembuatan Basisdata Spasial 3D Struktur Topologi Pada Bangunan Bertingkat (Ir. Waljiyanto, M.Sc)	643
Penerapan Teknologi Las Gesek (Friction Welding) pada Logam SS304 sebagai Upaya Alternatif Proses Manufaktur Produk Katup Mesin (Engine Valve) (Nur Husodo)	647

Kajian Peran Backpacker Dalam Mendukung Dinamika Pertumbuhan Pariwisata di Yogyakarta (Pitaya, SET., M.Sc)	652
Inventarisasi Heritage Kolonial dan Gagasan Pengembangan Wisata Minat Khusus Baru di Yogyakarta (Fahmi Prihantoro, S.S., S.H., M.A)	659
BUDAYA SAINTIFIK SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS DI SUMATERA BARAT (Erman Har)	665
Evaluasi Mata Kuliah Penunjang Bidang Media Prodi Bahasa Inggris Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada (Erlin Estiana Yuanti, S.S., M.A)	670
Evaluasi Program Praktek Mengajar Bahasa Inggris (Dr. Endang Soelistiyowati, M.Pd)	675
Perbandingan VOT (Voice Onset Time) Konsonan Letup (Plosive) Bahasa Kora yang Dikafalkan oleh Orang Korea dan Indonesia (Supriadianto, S.S., M.A).....	680
Deskripsi dan Analisis Kemampuan Produksi Desa Wisata Krebet, Sendangsari, Pajangan, Bantul (Drs. Winarto)	684
Administrasi Perkantoran pada Cyber Notary dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Para Pihak (Rizky Septiana Widyaningtyas, S.H., M.Kn)	688
Peran BP3TKI dalam Melaksanakan Pengawasan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (Murti Pramawardhani Dewi, S.H., M.Hum)	693
Analisis Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Kesejahteraan Nasabah Pada Balai Usaha Mandiri Terpadu (BMT) di Daerah Istimewa Yogyakarta (Drs, Muh Nuh Fadillah, M.Si)	697
Identifikasi Permasalahan dan Strategi Pengembangan Usaha Mikro dan Kecil Sektor Kulit di Kota Yogyakarta (Drs. Mohamad Halimi, M.M)	700
Evaluasi Penanganan Keluhan Mahasiswa Prodi Manajemen Sekolah Vokasi UGM (Paramita Her Astuti, S.E., M.Sc)	704
PENGARUH ADVERTISING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WALL'S CORNETTO BLACK FOREST RED STUDI KASUS MAHASISWA TELKOM APPLIED SCIENCE SCHOOL (Astri Wulandari)	710
PENGARUH PROFITABILITAS TERHADAP DIVIDEN TUNAI PADA PERUSAHAAN INDUSTRI ROKOK DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2008 – 2012 (Arlin Ferlina Moch. Trenggana)	715
PENGARUH BRAND AWARENESS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA THE ORIGINAL FANSHOP (Studi Pada Pendukung Persib Bandung Tahun 2014) (Arry Widodo)	719
Analisis Perkembangan Perdagangan DIY (Dra. Wahyu Hidayati, M.Si)	722
Efisiensi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah (BPD) dalam Mendukung Perekonomian Daerah di Indonesia, Studi Kasus 2002-2012 (Yudistira Hendra Permana, M.Sc)	728

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI NASABAH BRI CABANG TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG) TAHUN 2014 (Astri Wulandari (1))	738
Pengaruh Shopping Lifestyle dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Behaviour Customer Online Shop Pada Facebook (Ati Mustikasari)	743
Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mitsubishi Pajero Sport (Studi Kasus di PT. Srikandi Diamond Motors Bandung) (Febriansyah Rahman Wibişana)	747
OPTIMALISASI HASIL PADI SAWAH MELALUI PENGELOLAAN TANAMAN MENUJU ORGANIK Galuh Banowati)	752
PENGUKURAN EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN DENGAN MELAKUKAN UJI BEDA KINERJA PESERTA PADA MASA SEBELUM PELATIHAN, MASA PELATIHAN DAN PASCA PELATIHAN MENGGUNAKAN ONE WAY ANOVA DAN Q COCHRAN (Ganjar Mohamad Disastra)	757
Pertumbuhan Ekonomi dan Kualitas Lingkungan Hidup Indonesia 2014: Modifikasi Kurva Kutznet (Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec)	762
Harga Minyak dan Permintaan AGREGATE di Indonesia (Ike Yuli Andjani, M.Sc)	767
Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Keputusan Seseorang Untuk Tidak Melakukan Korupsi di Sektor Pengadaan Barang (Anisa Nurpita, S.E., M.Ec.Dev)	783
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Informasi Akuntansi Oleh Usaha Kecil Menengah (UKM) di Sleman (Faiz Zamzami, M.Acc.QIA)	788
KONSEP PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN KARAKTER MAHASISWA VOKASI DALAM MENYONGSONG MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) 2015 (Hudriyah Mundzir)	793
Analisis Pemungutan, Perhitungan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada PT. Gama Multi Usaha Mandiri (Drs. Herman Legowo, M.Si.AK)	798
Pengaruh Ankutabilitas Pemerintah Daerah terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Dra. Sumirah, M.Si) ..	802
Analisis Pengaruh Keunggulan, Kekuatan dan Keunikan Asosiasi Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Taksi Blue Bird Bandung) (Rennyta Yusiana).....	806
Staregi Pemasaran Tour Travel Agent di Yogyakarta: Analisis Terhadap Perilaku Wisatawan Lokal dan Mancanegara (Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc)	810
Bisnis Plan Produk Olahan Salak Pondoh untuk Meningkatkan Keuntungan Produsen (Petani) dan Pengusaha Salak Pondoh di Kabupaten Sleman (Dra. Neni Pancawati, M,Si)	814
Peran Penerapan PP No. 46 Tahun 2013 Terhadap Daya Saing UMKM Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) (Drs. Suwardi PH, M.M)	818

Analisis Faktor-Faktor yang berpengaruh Terhadap Keberhasilan Pengelolaan Dana Hibah Kelompok pada Pedagang Pasar Tradisional di Kabupaten Sleman (Achmad Choiruman Mudi Cahyono, Drs., M.Si)	822
Implementasi Akuntansi di UMKM Kabupaten Bantul dan Dampaknya terhadap Pengambilan Keputusan Bisnis (Siti Muslihah, S.E., M.Sc)	827
Analisis Efisiensi Usaha Produk Ekspor dan Non-Ekspor Salak Pondoh di Kabupaten Sleman (Dra. Sufitri, M.M)	831
PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERIPIK PEDAS MAICIH BANDUNG TAHUN 2014 (Widya Sastika)	835
PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI SURABAYA (Martinus Rukismono)	840
Prevalensi Postpartum Blues dan Faktor-Faktor Psikososial Budaya yang Mempengaruhi Serta Upaya Penanggulangannya pada Ibu Postpartum Pasca Gempa di Wilayah Puskesmas Jetis Kabupaten Bantul (Hadianto)	844
Perkembangan Pengaturan Tentang Ahli Waris Pengganti Dalam Praktik Waris Adat dan Sistem Hukum Kewarisan Islam Indonesia (Haniah Ilhami dan Rimawati)	849
Analisis Korpus Tiga Film Dokumenter Mahasiswa Prodi Prancis Angkatan 2012 (Muslikh Madiyant)	857
ANALISIS KEMBANG DAN TEKANAN KEMBANG VERTIKAL TANAH EKSPANSIF MENGGUNAKAN PVC 4" YANG DIBERI STRAIN GAUGE DAN NILAI KADAR AIR DI SEKITAR PVC DIUKUR DENGAN GYPSUM BLOCK (Supriyono)	864
Aplikasi SIG dan GPS untuk Argometer Genggam (Barandi Sapta Widartono)	869
Pengaruh Partisipasi Asing Dalam Kepemilikan Reksadana Melalui Diversifikasi (Ihda Arifin Faiz)	873
Destinasi Kaliurang: Analisis Komponen Daya Tarik Wisata (Marsono)	878
Realisasi Pengukuran Jaring Mayor (TGD) Pemantauan Deformasi Patahan Opak (Dwi Lestari)	885
Analisis Kesiapan Pengguna Sistem Penilaian Prestasi Kerja (Sppk) Pns Di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Dengan Menggunakan Integrasi Model Technology Readiness Index (Tri) Dan Domain People Framework Stope (Studi Kasus Lpmp Provinsi Bengkulu) (Yetty Pebrina)	890
APLIKASI PEMETAAN BERBASIS PARTISIPASI UNTUK UP-DATING BATAS WILAYAH RT/RW DI KELURAHAN KARANGWARU YOGYAKARTA (Zuharnen)	896
Analisis Desentralisasi Fiskal terhadap Ketimpangan Regional dan Pembuktian Hipotesis Kuznet di Indonesia, Tahun 2001-2012 (Latri Wihastuti)	900

Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surabaya

Martinus Rakismono¹, Wahyoeni Oetami²
^{1,2} Ekonomi Manajemen, Universitas Widy Kartika
martinus_rakismono@yahoo.com. si_nok@yahoo.com

Intisari— Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara variabel Organizational Citizenship Behavior, Service Quality dan Customer Satisfaction. Penelitian ini untuk mengkaji kesesuaian model yang dibuat. Obyek penelitian adalah para dosen dan mahasiswa di kota Surabaya, Analisis statistik yang digunakan adalah dengan melakukan pendekatan secara kuantitatif. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan dengan menggunakan metode permodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*). Hasil dari penelitian ini adalah variabel Organizational Citizenship Behavior berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction. Organizational Citizenship Behavior tidak berpengaruh signifikan terhadap Service Quality dan *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*

Keywords— *Organizational citizenship behavior*, Service Quality, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Surabaya berdasarkan data kependudukan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya per 20 Mei 2014 [7] mempunyai penduduk sebanyak 2.821.621 jiwa. Dengan jumlah penduduk sebesar itu, Surabaya menyumbang sebanyak 82 perguruan tinggi, yang terdiri dari 26 universitas (24 PTS + 2 PTN), 15 Akademi (PTS), 6 Institut (4 PTS + 2 PTN), 4 Politeknik (PTS) dan 31 Sekolah Tinggi (PTS). Sebagai suatu lembaga maka peranan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) mempunyai peran yang penting di dalam ikut mencerdaskan bangsa juga mampu bersaing dengan berbagai jenis perguruan tinggi yang sudah ada. Data jumlah calon mahasiswa setiap tahun cenderung meningkat. Kepuasan mahasiswa akan terbentuk bila penyedia produk mampu memenuhi harapan konsumen. Surabaya adalah ibukota Propinsi Jawa Timur, merupakan kota terbesar kedua di Indonesia. Surabaya sebagai kota perdagangan dan jasa mempunyai visi "SURABAYA CERDAS PEDULI" yaitu sebagai pusat perdagangan dan jasa yang cerdas dalam merespon semua peluang tuntutan globalisasi, didukung oleh kepedulian tinggi dalam mewujudkan struktur pemerintahan kemasyarakatan yang demokratis, bermartabat dalam tatanan lingkungan yang sehat.

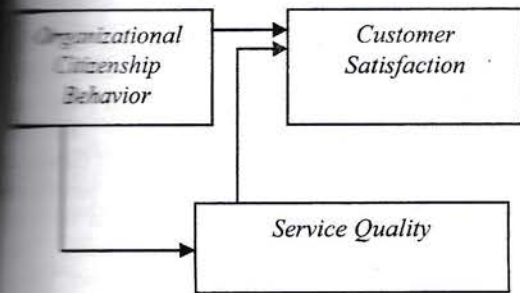
Data jumlah perguruan tinggi di Indonesia yang di peroleh dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDPT - Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) [7] menyatakan ada 4.566 perguruan tinggi di seluruh Indonesia (34 propinsi tidak termasuk Kalimantan Utara), terdiri dari 4.243 adalah perguruan tinggi swasta dan 323 perguruan tinggi negeri. Di Jawa Timur sendiri terdaftar 527 perguruan tinggi (33 PTN + 494 PTS) yang terdiri dari 111 Akademi, 24 Institut, 22 Politeknik, 288 Sekolah Tinggi dan 82 Universitas. Sementara dari data tersebut yang berada di dalam pengawasan Kopertis VII - Jawa Timur sendiri terdapat 350 perguruan tinggi yang terdiri dari : 99 Akademi, 12 Institut, 12 Politeknik, 152 Sekolah Tinggi dan 75 Universitas.

Dalam persaingan yang kompleks, baik dalam lingkup sektor usaha maupun fungsi operasional perusahaan perlu menjadi perhatian masyarakat khususnya pengusaha barang maupun jasa. Sesuai dengan perkembangan jaman, sekarang ini semakin banyak dunia usaha yang bermunculan baik usaha bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Hal ini mengakibatkan banyak terjadi persaingan menjadi lebih sengit.

Banyaknya berdirinya kampus-kampus swasta di kota Surabaya ini mempunyai konsekuensi terhadap persaingan antar kampus dalam mencari mahasiswa dengan cara memberikan pelayanan yang unggul terhadap calon mahasiswa. Hal ini penting karena mahasiswa merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam proses mengajar dosen yang profesional serta fasilitas yang memadai ini penting dalam menciptakan keunggulan semua perguruan tinggi sehingga dapat bersaing dan diterima pasar.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat, mendorong masyarakat untuk mengikutinya salah satunya melalui pendidikan. Dengan pendidikan yang tinggi sangatlah penting untuk membangun pemberdayaan masyarakat, sekaligus menjadi landasan yang kuat untuk memacu pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, penguasaan teknologi, kemampuan trampil yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan. Menurut Engkoswara dan Kurniawati [1] Pendidikan juga dipercaya sebagai alat strategis untuk meningkatkan kepercayaan diri dan pergaulan di masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki daya

Adapun kerangka penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction*.



Gambar 1. Kerangka Teoritis (Castro, Carmen Barroso, et al., 2004)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* didasarkan pada yang dikemukakan LePine et al. (2002), Podsakoff et al. (2000), Netemeyer et al. (1997), Organ et al. (2006: 251) adalah *altruism* (sifat mementingkan kepentingan orang lain), *Conscientiousness* (sifat berhati-hati / sifat mendengarkan kata hati), *Sportmanship* (sikap sportif), *Courtesy* (sopan / rasa hormat), *Civic Virtue* (kepedulian / sifat baik terhadap komunitas)

Organizational citizenship behavior yang baik maka kualitas layanan kepada mahasiswa juga baik dan akhirnya kepuasan mahasiswa dapat tercapai.

Sedikitnya penelitian di Indonesia berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) turut serta mendorong penulis meneliti masalah ini.

Berdasarkan uraian dan fenomena tersebut diatas maka penelitian ini mengarahkan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *service quality* yang diberikan perguruan tinggi di Surabaya.

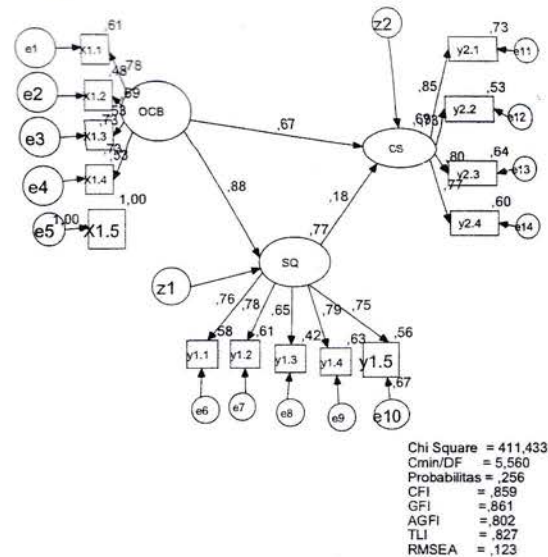
II. METODOLOGI PELAKSANAAN

Penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian model yang dibuat. Obyek penelitian adalah para dosen dan mahasiswa di kota Surabaya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (X1) yang diukur dengan indikator : *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. *Service Quality* (Y1) yang diukur dengan indikator : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. *Customer Satisfaction* (Y2) diukur dengan indikator : *kepuasan mahasiswa*. Analisis statistik yang digunakan adalah dengan melakukan pendekatan secara kuantitatif dimana data pengamatan dipakai untuk mengestimasi parameter dan melakukan pengujian hipotesis, yang selanjutnya akan ditarik suatu kesimpulan. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan metode permodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*). Menurut Augusty Ferdinand [1] SEM cocok digunakan untuk mengkonfirmasi

unidimensionalitas dari berbagai indikator untuk sebuah konstruk/konsep/faktor, menguji kesesuaian / ketepatan sebuah model berdasarkan data empiris yang diteliti, dan menguji kesesuaian model sekaligus hubungan kasualitas antar faktor yang dibangun/diamati dalam model tersebut. Adapun model tersebut adalah

III. PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil estimasi dan *fit model* adalah sebagai berikut :



Gbr. 2 Model Pengukuran dan Struktural

Tabel I. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit*

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
<i>Chi-square</i>	411,433	Diharapkan kecil	Kurang Baik
<i>Probability</i>	0,256	$\geq 0,05$	Baik
<i>CMIN/DF</i>	5,560	$\leq 5,00$	Marginal
<i>GFI</i>	0,861	$\geq 0,90$	Marginal
<i>TLI</i>	0,827	$\geq 0,90$	Marginal
<i>CFI</i>	0,859	$\geq 0,95$	Marginal
<i>RMSEA</i>	0,123	$\leq 0,08$	Kurang Baik
<i>AGFI</i>	0,802	$\geq 0,90$	Marginal

Dari hasil evaluasi model ternyata kriteria dalam *goodness of fit* yang digunakan, menunjukkan hasil marginal (mendekati baik). Berarti model yang diajukan mendekati sesuai dengan model konseptual yang didukung oleh teori yang kuat.

Dengan demikian besaran koefisien regresi masing-masing faktor dapat dipercaya yang terlihat dari uji kasualitas dibawah ini :

Tabel II. Uji Kasualitas

Factor		Factor	Est.	S.E.	C.R.	P
SQ	<-	OCB	1.022	.076	13.400	.000
CS	<-	SQ	.198	.271	.732	.464
CS	<-	OCB	.712	.298	2.389	.017
Batas Signifikansi						≤ 0,100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa :

- a. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap *service quality* (SQ), dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,000 \leq 0,100$, berarti signifikan positif. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction* adalah positif sebesar 0,67 atau sebesar 67 %. Hal ini berarti pengaruh langsung OCB terhadap CS berdasarkan penilaian mahasiswa memberikan kontribusi yang positif sebesar 67 %, maka diharapkan bisa meningkatkan kadar OCB yang dimiliki oleh dosen yang ada sehingga bisa memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa. Berdasarkan kriteria indikator pada *loading factor* yang ada maka sangat diharapkan dosen yang dapat menciptakan suasana yang tidak kaku dalam perkuliahan merupakan dosen yang diinginkan oleh mahasiswa, sementara untuk indikator yang lain sangat diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi. Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Castro *et al.* (2004), nilai hasil penelitian berbeda dengan penelitian Castro *et al.* pada pengaruh yang kuat *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction*, dimana nilai penelitian Castro *et al.* adalah sebesar 10,6 %, sementara penelitian ini adalah sebesar 67 %. Hal ini bisa berbeda dikarenakan lokasi, obyek penelitian, dan instrumen pertanyaan dalam kuisioner yang berbeda.
- b. *Service quality* (SQ) berpengaruh negatif terhadap *customer satisfaction* (CS), dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,464 \geq 0,100$, berarti tidak signifikan. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *service quality* adalah sebesar 0,88 atau sebesar 88 %. Hal ini berarti pengaruh langsung OCB terhadap SQ berdasarkan penilaian mahasiswa memberikan kontribusi yang positif sebesar 88 %, maka diharapkan kadar OCB yang dimiliki oleh dosen yang ada bisa ditingkatkan sehingga bisa memenuhi SQ yang diinginkan oleh mahasiswa. Berdasarkan kriteria indikator pada *loading factor* yang ada maka sangat diharapkan dosen yang senantiasa memberikan kesempatan bertanya dan berdiskusi dalam perkuliahan merupakan dosen yang diinginkan oleh mahasiswa, sementara untuk indikator

yang lain sangat diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Castro *et al.* (2004), nilai hasil penelitian berbeda dengan penelitian Castro *et al.* pada pengaruh yang kuat *organizational citizenship behavior* terhadap *service quality*, dimana nilai penelitian Castro *et al.* adalah sebesar 15,3 %, sementara penelitian ini adalah sebesar 88 %. Hal ini bisa berbeda dikarenakan lokasi, obyek penelitian, dan instrumen pertanyaan dalam kuisioner yang berbeda.

- c. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* (CS), dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,017 \leq 0,100$, berarti signifikan positif. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction* melalui *service quality* adalah sebesar 0,95 atau sebesar 95 %. Berdasarkan penelitian ini diharapkan dosen bisa mempertahankan SQ yang telah dimiliki dan senantiasa berusaha meningkatkan SQ kepada mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa lebih bisa meningkat.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Castro *et al.* (2004), nilai hasil penelitian berbeda dengan penelitian Castro *et al.* pada pengaruh yang kuat *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction* melalui *service quality*, dimana nilai pada penelitian Castro *et al.* adalah sebesar 80,8 %, sementara pada penelitian ini adalah sebesar 95 %. Hal ini bisa berbeda dikarenakan lokasi, obyek penelitian, dan instrumen pertanyaan dalam kuisioner yang berbeda.

IV. PENUTUP

Organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif terhadap *service quality* (SQ), dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,000 \leq 0,100$, berarti signifikan positif. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction* adalah positif sebesar 0,67 atau sebesar 67 %. Hal ini berarti pengaruh langsung OCB terhadap CS berdasarkan penilaian mahasiswa memberikan kontribusi yang positif sebesar 67 %, maka diharapkan bisa meningkatkan kadar OCB yang dimiliki oleh dosen yang ada sehingga bisa memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa.

Service quality (SQ) berpengaruh negatif terhadap *customer satisfaction* (CS), dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,464 \geq 0,100$, berarti tidak signifikan. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *service quality* adalah sebesar 0,88 atau sebesar 88 %. Hal ini berarti pengaruh langsung OCB terhadap SQ berdasarkan penilaian mahasiswa memberikan kontribusi yang

sebesar 88 %, maka diharapkan kadar OCB yang dimiliki oleh dosen yang ada bisa ditingkatkan sehingga bisa memenuhi SQ yang diinginkan oleh mahasiswa.

Organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* (CS). dikarenakan nilai probabilitasnya sebesar $0,017 < 0,000$, berarti signifikan positif. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *customer satisfaction* melalui *service quality* adalah sebesar 0,95 atau sebesar 95 %. Berdasarkan penelitian ini diharapkan dosen bisa mempertahankan SQ yang telah dimiliki dan tentunya berusaha meningkatkan SQ kepada mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa lebih bisa meningkat.

- [3] Podsakof, Philip M. et al. 1997. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 82. no. 2 : 262-270

REFERENSI

- [1] Bitner, Mary Jo, Bennard H. Booms dan Lois A. Mohr. 1994. *Critical Service Encounters : The Employee' View* . *Journal of Marketing* 58 : 95-106.
- [2] Castro, Carmen Barroso, et al., 2004. *The Influence of Employee Citizenship Behavior on Customer Loyalty*. *International Journal of Service Industry Management*, vol. 15, no.1: 27-54.
- [3] Engkoswara dan Komariah, Aan. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.2010
- [4] Ferdinand, Augusty. *Structural Equation Modeling*. Edisi 3, BP Undip, Semarang.2005
- [5] <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/index.php> , 20 Mei 2014
- [6] <https://forlap.dikti.go.id/> , 20 Mei 2014
- [7] Mackenzie, Scott B, Phillip M. Podsakoff & Julie Beth Paine, (1999). "Do Citizenship Behavior Matter More For Managers Than for Salespeople", *Journal of Academy of Marketing Science*, vol 27 (4) : 396-411.
- [8] Palmer, Adrian. 1998. *Principles of Services Marketing*. 2nd edition, McGraw-Hill, Malta
- [9] Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Services Marketing*. Prentice Hall, Singapore.

Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM)
Sekolah Vokasi UGM

 SEMINAR
NASIONAL
TEKNOLOGI
TERAPAN



“Membangun Kedaulatan Bangsa
melalui Budaya, Sains, dan Teknologi”

ISBN 978-602-1159-06-4



9 786021 1159064



**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

SERTIFIKAT

diberikan kepada

MARTINUS RUKISMONO

sebagai

PESERTA

Pada Seminar Nasional Teknologi Terapan 2014

“Membangun Kedaulatan Bangsa melalui Budaya, Sains, dan Teknologi”

Yogyakarta, 15 Nopember 2014

Direktur
Sekolah Vokasi UGM

Ir. Hotma Prawoto S., M.T., IP-Md.
NIP. 195603081985031001

Ketua Panitia

Maun Budiyanto, S.T., M.T.
NIP. 197007071999031002