

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mengikuti Ujian Akhir Komprehensif Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**ADI APRI ANSYAH
1525105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2019**

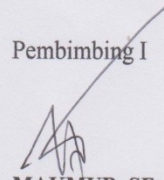
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ADI APRI ANSYAH
NIM : 1525105
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

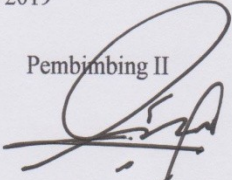
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Rabu, 26 Juni 2019 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 03 Juli 2019

Pembimbing I

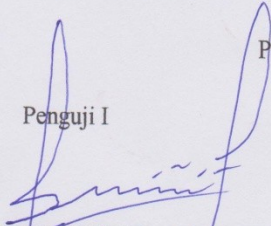

MAKMUR, SE., MM
NIDN. 1010038001

Pembimbing II

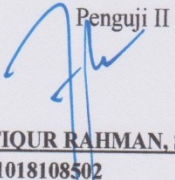

ANDI AFRIZAL, SE., M. SI. AK. CA
NIDN. 1014118301

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I


SEPRINI, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji II


ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1018108502

Penguji III


YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengraian



ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ADI APRI ANSYAH
Nomor Mahasiswa : 1525105
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 28 Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan



(ADI APRI ANSYAH)

ABSTRAK

Adi Apri Ansyah. Nim: 1525105. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. Pembimbing I: Makmur, SE, M.MA dan Pembimbing II: Andi Afrizal, SE., M. SI. AK. CA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, bagaimana kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian dan mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terdaftar sampai tahun 2018. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sebanyak 88 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), variabel terikat (Y) kepuasan mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 2,201 + 0,838X + e$. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,638. Kesimpulan dari penelitian ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam tak lupa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umatnya dari jaman kejahilan sampai kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada program Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE., M,Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian
4. Bapak Makmur, SE, M.MA sebagai pembimbing I, yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Andi Afrizal, SE., M. SI. AK. CA sebagai pembimbing II, yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibunda dan keluargaku yang mendukung dan mendoakan atas selesainya skripsi ini.
7. Responden yang telah dengan senang hati mau menjawab kuesioner yang penulis berikan.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan proposal ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.

9. Semua pihak yang takmungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuand alam penyelesaian skripsi ini. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saya mengharapkan bantuan dari semua pihak baik itu kritik maupun saran yang membangun sehingga bisa menjadi yang terbaik nantinya. Demikian pengantar dari saya, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

PasirPengaraian, Maret 2019

ADI APRI ANSYAH

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Kepuasan Mahasiswa.....	19
2.1.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
2.2 Kerangka Konseptual	28
2.3 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengambilan Data	34
3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.7.1 Uji Validitas.....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	42
3.8.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42
3.8.2.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.8.2.3 Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

4.1 Gambaran	Umum	Objek
Penelitian.....		. 45
4.1.1 Sejarah		Tempat
Penelitian.....		45
4.1.2 Visi		dan
Misi.....		.
		45
4.1.3 Struktur	Organisasi	dan
Tupoksi.....		. 46
4.2 Uji		Instrumen
Penelitian.....		. 49
4.2.1 Uji		
Validitas.....		49
4.2.2 Uji		
Reliabilitas.....		.
		50
4.3 Karakteristik		
Responden.....		. 51
4.3.1 Berdasarkan		Jenis
Kelamin.....		. 51
4.3.2 Berdasarkan		
Jurusan.....		. 52
4.4 Deskriptif Responden dengan TCR.....		52
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....		52
4.4.2 Variabel Kepuasan Mahasiswa.....		53
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....		54
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....		55
4.7 Uji Hipotesis		56
4.8 Pembahasan.....		57
BAB V	PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....		61
5.2 Saran.....		62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.....	5
Tabel 3.1 Data Pembagian Jumlah Sampel.....	33
Tabel 3.2 Defenisi dan Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.3 Penilaian Skor terhadap Jawaban Kuesioner.....	37
Tabel 3.4 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jurusan.....	52
Tabel 4.6 TCR Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 TCR Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	53
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	54
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji-t.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.....	47