

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS BAKRIE)**

TUGAS AKHIR



SEIVA FIRDA RAHMANIA

1101001010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
MARET 2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS BAKRIE)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



SEIVA FIRDA RAHMANIA

1101001010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
MARET 2015**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Seiva Firda Rahmania

NIM : 1101001010

Tanda Tangan :

Tanggal : 12 Maret 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Seiva Firda Rahmania
NIM : 1101001010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi
Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada
Universitas Bakrie)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Aurino RA Djamaris, MM (.....)
Penguji 1 : Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si (.....)
Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., M.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Maret 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Bakrie)”**. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak dapat terlaksana tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat;

- Keluarga tercinta yaitu Ibu Mufidatul Hasanah (Ibu), alm. Bapak Masduqi (Ayah), Diah Atika R.E., M.Zuhron A. dan Fajar Wahyu Utomo yang senantiasa mengiringi dengan doa dalam setiap langkah dan keputusan yang penulis jalankan.
- Bapak Ir. Aurino RA Djamaris, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir ini.
- Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si dan Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
- Sahabat- sahabat tercinta yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
- Teman-teman Menejebro, mahasiswa program studi manajemen Universitas Bakrie angkatan 2010 untuk kebersamaan dan semangat yang diberikan.
- Semua pihak yang telah membantu Penulis dalam penelitian ini

Semoga semua dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada Penulis selama ini bisa mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan bagi

Penulis. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan sumbangsih dalam dunia pendidikan Indonesia dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 12 Maret 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seiva Firda Rahmania

NIM : 1101001010

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Dasar

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Bakrie)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Maret 2015

Yang menyatakan,

(Seiva Firda Rahmania)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS BAKRIE)**

Seiva Firda Rahmania

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dengan mengadopsi metode HEdPERF. Data penelitian didapatkan dari 297 responden penelitian yang berstatus sebagai mahasiswa aktif Universitas Bakrie. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan terikat dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui indikator apa saja yang harus ditingkatkan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Bakrie. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni *non-academic aspects*, *academic aspect*, *reputations*, *access* dan *program issues* dan variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*). Hasil analisis data menunjukkan secara bersamaan kelima variabel bebas tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (*student satisfactions*) Universitas Bakrie dengan koefisien determinasi sebesar 57.6%. Sedangkan berdasarkan hasil IPA menunjukkan bahwa terdapat delapan butir indikator yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*).

Kata kunci : HEdPERF, kualitas layanan, *Importance Performance Analysis*, kepuasan mahasiswa

**THE EFFECT OF HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY TO
STUDENT SATISFACTION
(CASE STUDY IN BAKRIE UNIVERSITY)**

Seiva Firda Rahmania

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effects of higher education service quality to student satisfaction by adopting HEdPERF method. The resources data obtained from 297 respondents status as active students in Bakrie University. The analytical methods used are multiple regressions analysis to determine the effects of dependent and independent variables and Importance Performance Analysis to determine which indicators should be improved to increase student satisfaction in Bakrie University. Independent variables used in this study are non-academic aspects, academic aspect, reputations, access, and program issues. While the dependent variable used is student satisfactions. The result of the data analysis showed simultaneously five independent variables significantly influence student satisfaction of Bakrie University with coefficient determinations is 57.6%. whereas according to IPA result showed that there are eight indicators that have to be improved to increase student satisfaction in Bakrie University.

Keywords: HEdPERF, service quality, Importance Performance Analysis, student satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Pendidikan Tinggi di Indonesia	6
2.2 Kualitas Layanan.....	7
2.3 Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi.....	15
2.3.1 SERVQUAL	15
2.3.2 SERVPERF	16
2.3.3 HEdPERF	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Hipotesis.....	20
2.8 Tahapan Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Penelitian	22

3.2 Metodologi Penelitian	22
3.2.1. Populasi	22
3.2.2. Sampel	22
3.2.3. Teknik Sampling	22
3.2.4. Penentuan Jumlah Sampel	23
3.3 Sumber Data.....	23
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	24
3.4.1. Definisi Konseptual Variabel.....	24
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.3 Ukuran Indikator	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Uji Instrumen	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3 Uji Hipotesis	33
3.5.4 Analisis Regresi Berganda	33
3.5.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Universitas Bakrie	36
4.1.2 Gambaran Umum Universitas Responden.....	38
4.2 Analisis Data	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.3 Uji Reliabilitas	45
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel.....	46
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	58
4.2.6 Uji Hipotesis	61
4.2.7 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	64
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Hubungan Non Academic Aspect, Academic Aspects, Reputation, Access, Program Issues dan Student Satisfactions	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
5.2.1 Saran untuk Universitas Bakrie.....	74
5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	xv

DAFTAR TABEL

1.1.	Jumlah Perguruan Tinggi Tahun 2011	2
3.1	Indikator Penelitian	26
4.1	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Non Academic Aspects</i>	41
4.2	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Academic Aspects</i>	42
4.3	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Reputations</i>	43
4.4	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Access</i>	43
4.5	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Program Issues</i>	44
4.6	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel <i>Student Satisfactions</i>	45
4.7	Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas	45
4.8	Rentang Interval dari Skala Kategori	46
4.9	Statistik Deskriptif Variabel <i>Non Academic Aspects</i>	47
4.10	Statistik Deskriptif Variabel <i>Academic Aspects</i>	49
4.11	Statistik Deskriptif Variabel <i>Reputations</i>	51
4.12	Statistik Deskriptif Variabel <i>Access</i>	53
4.13	Statistik Deskriptif Variabel <i>Program Issues</i>	55
4.14	Statistik Deskriptif Variabel <i>Student Satisfactions</i>	57
4.15	Hasil Uji Normalitas	59
4.16	Hasil Uji Multikolinieritas	60
4.17	Hasil Uji F	62
4.18	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Dimensi Kualitas Jasa	13
2.2.	Kerangka Pemikiran	20
2.3.	Tahapan Penelitian	21
3.1	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	34
4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Angkatan	38
4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Program Studi	39
4.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	40
4.5	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Non Academic Aspects</i> berdasarkan Program Studi	48
4.6	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Academic Aspects</i> berdasarkan Program Studi	50
4.7	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Reputations</i> berdasarkan Program Studi	52
4.8	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Access</i> berdasarkan Program Studi.....	54
4.9	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Program Issues</i> berdasarkan Program Studi	56
4.10	Nilai Rata-Rata Variabel <i>Student Satisfactions</i> berdasarkan Program Studi	58
4.11	Scatterplot Nilai Residual dan Variabel Bebas	61
4.12	Diagram Kartesius Variabel <i>Non Academic Aspects</i>	64
4.13	Diagram Kartesius Variabel <i>Academic Aspects</i>	66
4.14	Diagram Kartesius Variabel <i>Reputations</i>	68
4.15	Diagram Kartesius Variabel <i>Access</i>	69
4.16	Diagram Kartesius Variabel <i>Program Issues</i>	71
4.17	Diagram Kartesius Variabel <i>Student Satisfactions</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Output SPSS