

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BAKRIE, KELAS KARYAWAN**

TUGAS AKHIR

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



**Nama : Fitria Dian Rahmawati
NIM : 1141901018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fitria Dian Rahmawati

NIM : 1141901018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30 Agustus 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Fitria Dian Rahmawati
NIM : 1141901018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul : "Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bakrie, Kelas Karyawan"

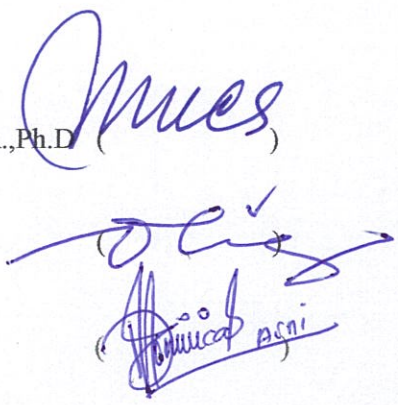
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., MBA., Ph.D.

Penguji 1 : Holila Hatta, S.Pd., M.M

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, S.E., MM



The image shows three handwritten signatures in blue ink. The top signature is 'Muchsin Saggaff Shihab'. The middle signature is 'Holila Hatta'. The bottom signature is 'Dominica A. Widyastuti'.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2016

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT Rabb semesta alam, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah dalam sunnahnya hingga akhir jaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, dengan judul “Pengaruh *Perceived Service Quality* terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bakrie, Kelas Karyawan”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc.,MBA.,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga besar PT Perkebunan Nusantara III yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan dukungan serta dapat memberikan waktu luang di sela-sela pekerjaan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Staf administrasi, keuangan, dan perpustakaan Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan-kemudahan administrasi.
4. Ayahanda Sunardi, S.E, M.M dan ibunda Siti Masrifah, S.H tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya.

5. Suami tercinta Afiad Arief Wicaksana, yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, serta tenaga yang luar biasa dalam mendampingi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman Universitas Bakrie angkatan 2014/2015, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita menggapai impian kita. Apa yang terjadi selama perkuliahan akan selalu menjadi pengalaman yang dikenang.
7. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Amin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di kemudian hari.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ekonomi.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Fitria Dian Rahmawati
NIM : 114190101
Program Studi : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Fakultas : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi 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 *Perceived Service Quality* terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bakrie, Kelas Karyawan”

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 : 30 Agustus 2016

Yang menyatakan



(Fitria Dian Rahmawati)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Empat dimensi kualitas pelayanan yaitu reputasi akademis, kontak personil, dan responsif dianalisis. Penelitian ini adalah deskriptif - kuantitatif di alam. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa kelas karyawan Universitas Bakrie, Jakarta. Menggunakan teknik proporsional stratified random sampling, jumlah sampel sebanyak 60 responden diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan reputasi akademik, kontak personil, dan responsif memiliki pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Disarankan bahwa manajemen lebih memperhatikan reputasi akademik, personil kontak, dan responsif. Ada juga kebutuhan untuk penelitian lebih untuk menjawab yang aspek personil kontak adalah yang paling dominan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

The research aims to find out the impact of service quality on satisfaction. Four dimensions of service quality i.e. reputation academic, physical aspect, contact personnel, and responsiveness were analyzed. This research is descriptive – quantitative in nature. Data were obtained by using questionnaire which was distributed to the students of Universitas Bakrie, Jakarta. Using proportionate stratified random sampling technique, total sample of 60 respondents were obtained.

Results indicated reputation academic, physical aspect, contact personnel, and responsiveness had the influence on the student satisfaction. It is suggested that the management pay more attention to reputation academic, contact personnel, and responsiveness. There is also a need for more research to answer which contact personnel is the most dominant.

Keywords: service quality, satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.1.1. <i>Perceived Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	10
2.1.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan Dalam Dunia Pendidikan	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	14

2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Operasionalisasi Variabel	21
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	23
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4.1. Data Primer	24
3.4.2. Data Sekunder	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.1. Kuesioner.....	25
3.5.2. Wawancara	25
3.5.3. Dokumentasi	25
3.6. Metode Analisis Data	26
3.6.1. Analisis Deskriptif	26
3.6.2. Analisis Kuantitatif	27
3.7. Teknik Pengujian Instrumen	27
3.7.1. Uji Validitas.....	27
3.7.2. Uji Reliabilitas	28
3.8. Uji Asumsi Klasik	28
3.8.1. Uji Normalitas.....	28
3.8.2. Uji Multikolinearitas	29

3.8.3. Uji Heterokedastisitas.....	29
3.9. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	33
4.2. Uji Instrumen	35
4.2.1. Uji Validitas.....	35
4.2.2. Uji Reliabilitas	36
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Service Quality</i>	37
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa	38
4.4. Uji Asumsi Klasik	39
4.4.1. Uji Normalitas.....	39
4.4.2. Uji Multikolinearitas	40
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	41
4.5. Hasil Uji Hipotesis	42
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 3.2.	Jumlah Mahasiswa/i Kelas Karyawan Universitas Bakrie.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria	34
Tabel 4.2.	Hasil Pengujian Validitas	35
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	36
Tabel 4.4.	Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.5.	Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	41
Tabel 4.6.	Uji t dan Uji F	43