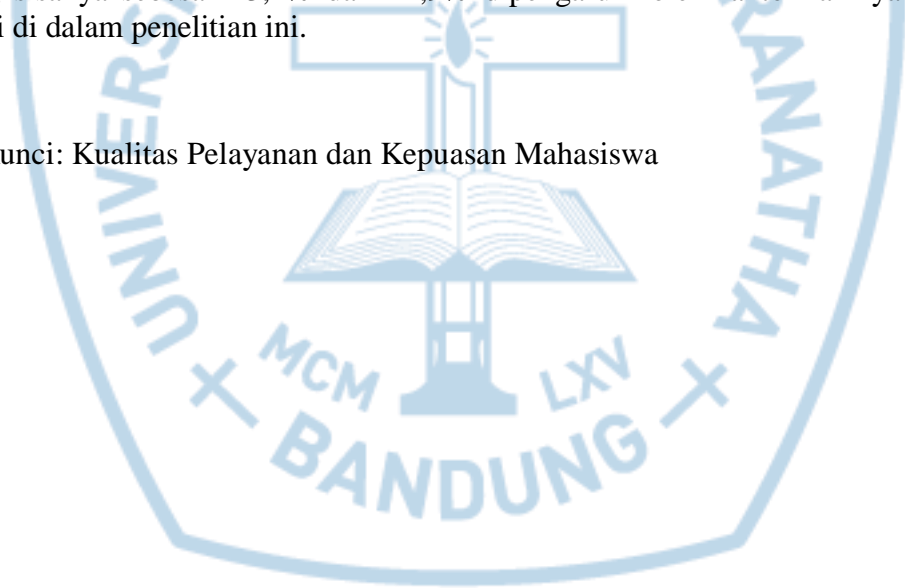


## ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan, setiap perusahaan baik itu perusahaan dalam bentuk industri maupun perusahaan jasa harus menajamkan strateginya agar dapat berhasil memenangkan persaingan tersebut. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi perusahaan jasa kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama yang harus dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha. Metode penelitian yang digunakan adalah *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah responden 96 mahasiswa akuntansi yang sedang menempuh tugas akhir di UKM. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil uji menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi dan TU Prodi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan pengaruh sebesar 86,6% dan 78,1%, masing-masing sisanya sebesar 13,4% dan 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

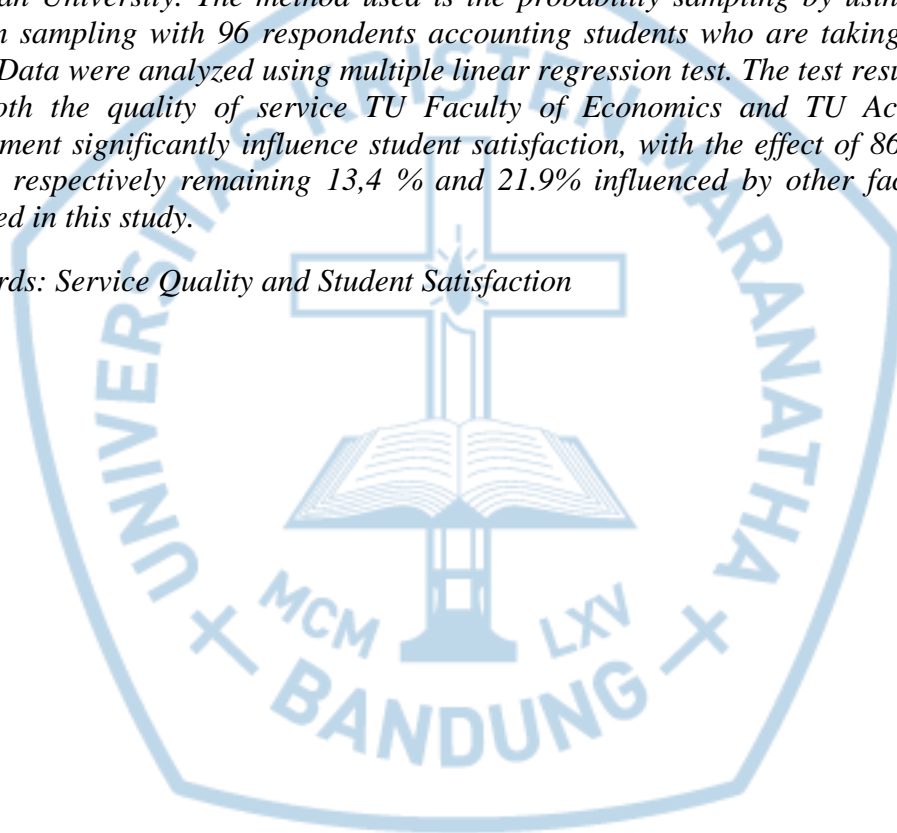
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa



## **ABSTRACT**

*In the face of competition, every company whether the company in the form of industry and service companies must sharpen its strategy in order to successfully win this competition. One strategy that the company can do is to maximize customer satisfaction by improving the quality of service. For a service company customer satisfaction is the main goal to be achieved. This study aims to examine and analyze the impact of service quality to satisfaction of student administration at Maranatha Christian University. The method used is the probability sampling by using simple random sampling with 96 respondents accounting students who are taking final in UKM. Data were analyzed using multiple linear regression test. The test results show that both the quality of service TU Faculty of Economics and TU Accounting Department significantly influence student satisfaction, with the effect of 86.6% and 78.1%, respectively remaining 13,4 % and 21.9% influenced by other factors not observed in this study.*

*Keywords: Service Quality and Student Satisfaction*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
2.1. Kajian Pustaka .....	15
2.1.1. Pengertian Kualitas.....	15
2.1.1.1. Perspektif kualitas .....	15
2.1.2. Pengertian Pelayanan .....	16
2.1.2.1. Kriteria Pelayanan .....	17
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4. Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.4.1. Ukuran Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.5. Riset Empiris .....	25
2.2. Rerangka Pemikiran .....	27
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	28
2.3.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	28
2.3.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	30
2.3.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	32
2.3.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	35
2.3.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	38
2.3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ..	40
BAB III METODE PENELITIAN .....	44
3.1. Jenis Penelitian .....	44
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	47

3.4.1. Sumber Data Primer .....	47
3.5. Teknik Analisis Data .....	48
3.5.1. Uji Instrumen .....	48
3.5.1.1. Uji Validitas Instrumen .....	48
3.5.1.2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	50
3.5.2. Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.2.1. Uji Normalitas .....	51
3.5.2.2. Uji Multikolonieritas .....	51
3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.5.3. Uji Regresi Berganda.....	52
3.5.4. Uji Hipotesis .....	53
3.5.4.1. Uji Simultan .....	53
3.5.4.2. Uji Parsial .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Profil Universitas .....	54
4.1.1. Sejarah, Visi dan Misi Universitas .....	54
4.1.2. Sejarah, Visi dan Misi Fakultas Ekonomi .....	57
4.1.3. Sejarah, Visi dan Misi Akuntansi .....	59
4.2. Uji Instrumen Penelitian .....	64
4.2.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	64
4.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	69
4.2.2.1. Uji Reliabilitas Data Fakultas Ekonomi .....	69
4.2.2.2. Uji Reliabilitas Data Prodi Akuntansi .....	69
4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	70
4.3.1. Uji Asumsi Klasik .....	70
4.3.1.1. Uji Normalitas .....	70
4.3.1.2. Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.3.1.3. Uji Multikolonieritas.....	72
4.4. Regresi Linear Berganda .....	73
4.4.1. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	73
4.4.2. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	74
4.4.3. Analisis Koefisien Determinasi (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	76
4.4.3.1. Analisis Koefisien Determinasi Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	78
4.4.3.2. Analisis Koefisien Determinasi Kehandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	79
4.4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	80
4.4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi Jaminan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	80

4.4.3.5. Analisis Koefisien Determinasi Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	81
4.4.4. Pengujian Hipotesis .....	82
4.4.4.1. Uji Simultan .....	82
4.4.4.2. Uji Parsial .....	83
4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Prodi Akuntansi Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	87
4.5.1. Uji Asumsi Klasik .....	87
4.5.1.1. Uji Normalitas .....	87
4.5.1.2. Uji Heteroskedastisitas .....	88
4.5.1.3. Uji Multikolonieritas .....	89
4.6. Regresi Linear Berganda .....	90
4.6.1. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	90
4.6.2. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	92
4.6.3. Analisis Koefisien Determinasi (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	94
4.6.3.1. Analisis Koefisien Determinasi Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	95
4.6.3.2. Analisis Koefisien Determinasi Keandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	95
4.6.3.3. Analisis Koefisien Determinasi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	96
4.6.3.4. Analisis Koefisien Determinasi Jaminan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	97
4.6.3.5. Analisis Koefisien Determinasi Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	98
4.6.4. Pengujian Hipotesis .....	99
4.4.4.1. Uji Simultan .....	99
4.4.4.2. Uji Parsial .....	100
4.7. Perbandingan Dengan Hasil Riset Empiris .....	105
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 106
5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	108
5.3. Implikasi Penelitian .....	108
5.4. Saran .....	109
 DAFTAR PUSTAKA .....	 110
LAMPIRAN .....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE) .....	128

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	72
Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional Variabel .....	46
Tabel 3.2. Skala Likert .....	48
Tabel 4.1. Hasil <i>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)-MSA</i> .....	65
Tabel 4.2. Nilai-nilai Loading Factor Setiap Item .....	66
Tabel 4.3. Hasil <i>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)-MSA</i> .....	67
Tabel 4.4. Nilai-nilai <i>Loading Factor</i> Setiap Item.....	68
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Data Fakultas Ekonomi .....	69
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Data Prodi Akuntansi .....	69
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.8. Nilai VIF Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi .....	75
Tabel 4.10. Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	76
Tabel 4.11. Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	77
Tabel 4.12. Analisis Koefisien Determinasi .....	78
Tabel 4.13. Analisis Koefisien Determinasi .....	78
Tabel 4.14. Analisis Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 4.15. Analisis Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.16. Analisis Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4.17. Analisis Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4.18. Pengujian Hipotesis Simultan .....	83
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis Parsial .....	83
Tabel 4.20. Hasil Uji Normalitas .....	87
Tabel 4.21. Nilai VIF Uji Multikolinieritas .....	89
Tabel 4.22. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi .....	91
Tabel 4.23. Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	93
Tabel 4.24. Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	93
Tabel 4.25. Analisis Koefisien Determinasi .....	94
Tabel 4.26. Analisis Koefisien Determinasi .....	95
Tabel 4.27. Analisis Koefisien Determinasi .....	96
Tabel 4.28. Analisis Koefisien Determinasi .....	96
Tabel 4.29. Analisis Koefisien Determinasi .....	97
Tabel 4.30. Analisis Koefisien Determinasi .....	98
Tabel 4.31. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F) .....	100
Tabel 4.32. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t) .....	100