

## **ABSTRACT**

*The demands of the consumer's need for high quality and product diversity and good service demand that producers and marketers compete to give more value to their products. The product is generated to create more satisfaction to the consumer. The concept of service quality was created to provide a strong and basic service in order to be assessed according to the quality of service received. The company does service in the hope of giving satisfaction to its customers. Perceptions of consumption about the services of a company whether or not depends on the suitability and desire of services obtained. An in-depth study of service quality will provide a complete and comprehensive picture to marketers about consumer satisfaction. A comprehensive picture of service quality will help marketers to improve consumer satisfaction. Through this research, the researcher tries to examine the "Influence of Service Quality on Student Satisfaction of Management of Christian University of Maranatha" as the object of research which amounts to 100 respondents. Sampling technique used in this research is non probability sampling and purposive sampling. The result of research indicate the influence of service quality to student satisfaction of Christian University of Maranatha Management equal to 53,9% and the rest 46,1%, which tested by using multiple linear regression analysis. Tests were performed with SPSS version 20.0. Student satisfaction is influenced by service quality factor, good service quality is often said to be one important factor in business success. At a higher level of conformity between expectations with the quality of services provided by the company, therein created the value of maximum satisfaction*

*Keywords: service quality, consumer satisfaction*

## ABSTRAK

Tuntutan kebutuhan konsumen akan mutu dan keragaman produk yang tinggi dan pelayanan yang baik menuntut para produsen dan pemasar berlomba memberikan nilai lebih pada produknya. Produknya tersebut dihasilkan untuk menciptakan kepuasan lebih kepada konsumen. Konsep kualitas pelayanan diciptakan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Perusahaan melakukan pelayanan dengan harapan dapat memberi kepuasan pada konsumennya. Persepsi konsumsi mengenai pelayanan suatu perusahaan baik atau tidak tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperoleh. Kajian mendalam tentang kualitas pelayanan akan memberikan gambaran yang lengkap dan komprehensif kepada pemasar tentang kepuasan konsumen. Gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan akan membantu pemasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha”** sebagai objek penelitian yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Adapun hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha sebesar 53,9% dan sisanya 46,1%, yang diuji menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian dilakukan dengan SPSS versi 20.0. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan bisnis. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, disitulah tercipta nilai kepuasan yang maksimal

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran .....	10

2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Kerangka Teoritis.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu .....	22
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.6 Model Penelitian .....	26
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi .....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	30
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Uji Pendahuluan.....	33
3.6.1 Uji Normalitas.....	33
3.6.2 Uji Validitas .....	34
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	36

3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.7.2 Koefisien Korelasi.....	38
3.7.3 Koefisien Determinasi.....	38
3.8 Kriteria Pengujian Hipotesis .....	39
3.8.1 Secara Simultan.....	39
3.8.2 Secara Parsial .....	39

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.1.1 Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Angkatan .....	42
4.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	43
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	43
4.2.1.1 Universitas Kristen Maranatha terjaga kebersihannya.....	43
4.2.1.2 Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapih.....	44
4.2.1.3 Sarana fisik Universitas Kristen Maranatha modern ..	45
4.2.1.4 Karyawan Universitas Kristen Maranatha memperhatikan mahasiswa dengan baik.....	46
4.2.1.5 Universitas Kristen Maranatha mudah untuk diakses oleh mahasiswa .....	47

4.2.1.6	Karyawan Universitas Kristen Maranatha memperhatikan kebutuhan mahasiswa dengan sungguh-sungguh .....	48
4.2.1.7	Karyawan Universitas Kristen Maranatha memberikan pelayanan yang cepat .....	49
4.2.1.8	Karyawan Universitas Kristen Maranatha bersedia membantu kesulitan mahasiswa dengan cepat.....	50
4.2.1.9	Karyawan Universitas Kristen Maranatha bersedia menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat.....	51
4.2.1.10	Universitas Kristen Maranatha memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga selesai.....	51
4.2.1.11	Keakuratan proses pelayanan.....	52
4.2.1.12	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.....	53
4.2.1.13	Universitas Kristen Maranatha merupakan Universitas yang terpercaya .....	54
4.2.1.14	Karyawan Universitas Kristen Maranatha memiliki kemampuan yang baik.....	55
4.2.1.15	Keramahan karyawan Universitas Kristen Maranatha dalam memberikan pelayanan.....	56
4.2.2	Kepuasan Mahasiswa .....	57
4.2.2.1	Mahasiswa merasa senang kuliah di Universitas Kristen Maranatha.....	57

4.2.2.2 Universitas Kristen Maranatha telah memenuhi harapan mahasiswa.....	58
4.2.2.3 Mahasiswa percaya bahwa kuliah di Universitas Kristen Maranatha memberikan pengalaman yang memuaskan.....	59
4.2.2.4 Secara keseluruhan, mahasiswa percaya Universitas Kristen Maranatha menyenangkan hati mahasiswa ketika kuliah.....	60
4.3 Pengujian Hipotesis.....	61
4.3.1 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	61
4.3.2 Pengujian Hipotesis Parsial.....	63
4.3.3 Pengujian Hipotesis Simultan .....	65
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.	Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Tahun Akademik 2013 sampai dengan 2016.....	6
Tabel II.	Operasional Variabel.....	31
Tabel III.	Hasil Penghitungan Validitas.....	35
Tabel IV.	Hasil Penghitungan Reliabilitas.....	36
Tabel V.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	38
Tabel VI.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel VII.	Data Responden Berdasarkan Angkatan.....	42
Tabel VIII.	Pernyataan Responden tentang Universitas Kristen Maranatha terjaga kebersihannya.....	43
Tabel IX.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapih.....	44
Tabel X.	Pernyataan Responden tentang Sarana fisik Universitas Kristen Maranatha modern.....	45
Tabel XI.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha memperhatikan mahasiswa dengan baik.....	46
Tabel XII.	Pernyataan Responden tentang Universitas Kristen Maranatha mudah untuk diakses oleh mahasiswa.....	47

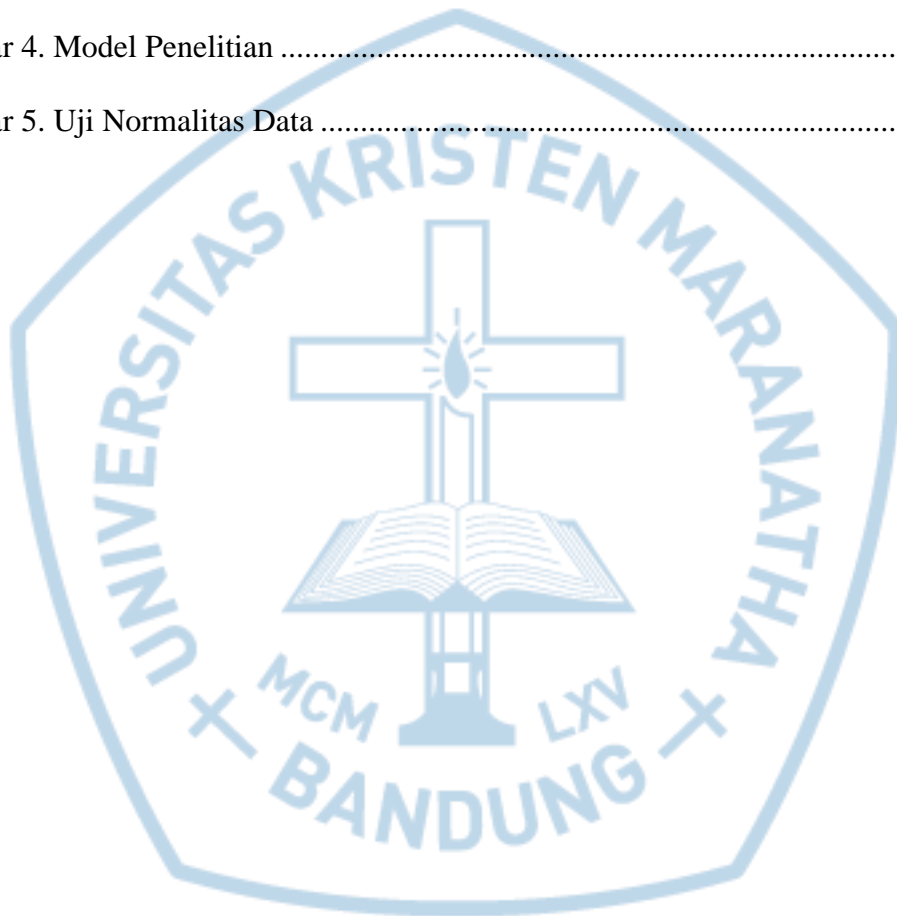


Tabel XIII.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha memperhatikan kebutuhan mahasiswa dengan sungguh-sungguh.....	48
Tabel XIV.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha memberikan pelayanan yang cepat .....	49
Tabel XV.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha bersedia membantu kesulitan mahasiswa dengan cepat.....	50
Tabel XVI.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha bersedia menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat .....	51
Tabel XVII.	Pernyataan Responden tentang Universitas Kristen Maranatha memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga selesai .....	52
Tabel XVIII.	Pernyataan Responden tentang keakuratan proses pelayanan ....	53
Tabel XIX.	Pernyataan Responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.....	54
Tabel XX.	Pernyataan Responden tentang Universitas Kristen Maranatha merupakan Universitas yang terpercaya .....	55
Tabel XXI.	Pernyataan Responden tentang Karyawan Universitas Kristen Maranatha memiliki kemampuan yang baik .....	56
Tabel XXII.	Pernyataan Responden tentang Keramahan karyawan Universitas Kristen Maranatha dalam memberikan pelayanan.....	57

Tabel XXIII.	Pernyataan Responden Mahasiswa merasa senang kuliah di Universitas Kristen Maranatha.....	58
Tabel XXIV.	Pernyataan Responden tentang Universitas Kristen Maranatha telah memenuhi harapan mahasiswa.....	59
Tabel XXV.	Pernyataan Responden tentang Mahasiswa percaya bahwa kuliah di Universitas Kristen Maranatha memberikan pengalaman yang memuaskan.....	60
Tabel XXVI.	Pernyataan Responden tentang Secara keseluruhan, mahasiswa percaya, Universitas Kristen Maranatha menyenangkan hati mahasiswa ketika kuliah.....	61
Tabel XXVII.	Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel XXVIII.	Uji Parsial.....	64
Tabel XXIX.	Uji Simultan.....	65
Tabel XXX.	Koefisien Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 2. Kerangka Teoritis.....	20
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. Model Penelitian .....	27
Gambar 5. Uji Normalitas Data .....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Pengisian Kuesioner
- Lampiran III Output SPSS
- Lampiran IV Surat Pernyataan Mengadakan Penelitian Tidak Menggunakan  
Perusahaan

