

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

GLORIA AMANDA
1731150002



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2021**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gloria Amanda
NIM : 1731150002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang ber judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku–buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 3 Agustus 2021





UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI**

Oleh :

Nama : Gloria Amanda
NIM : 1731150002
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia

Jakarta, 3 Agustus 2021

Menyetujui :

Pembimbing I,

(Sautman Sinaga, S.E.MM)

NIDN. 0014015801

Pembimbing II,

(Juaniva Sidharta, SE., M.Si)

NIDN.03260670006

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Jonny Siagian, SE.,MMA)

NIDN. 0301086104

Dekan



(Juaniva Sidharta, SE., M.Si)

NIDN.03260670006



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

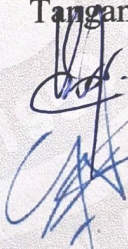
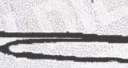
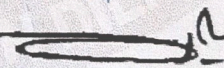
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 3 Agustus 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Gloria Amanda
NIM : 1731150002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk Ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI" Oleh tim penguji yang terdiri dari:

| Nama Penguji | Jabatan dalam Tim Penguji | Tanda Tangan |
|-----------------------------------|---------------------------|--|
| 1. Fenny B.N.L Tobing, SE.,MMA | (Ketua) |  |
| 2. Carolina F. Sembiring, SE., MM | (Sekretaris) |  |
| 3. Sautman Sinaga, S.E.MM | (Anggota) |  |

Jakarta, 3 Agustus 2021



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gloria Amanda

NIM : 1731150002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir: Skripsi

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA/ MAHASISWI FEB UKI

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta

3 Agustus 2021



Gloria Amanda

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Dengan tersusunnya skripsi dengan baik penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Keluarga penulis karena kasih, pengertian, kasih sayang, dan doa yang tidak putus-putus sehingga penelitian ini dapat terselenggara dengan baik
2. Ibu Juaniva Juaniva Sidharta, SE.,MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia sekaligus dosen pembimbing teknis yang telah bersedia membantu memberikan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Sautman Sinaga, S.E.MM selaku pembimbing materi yang telah memberikan pelajaran hidup yang berharga kepada penulis serta membantu dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada seluruh dosen FEB UKI yang telah membagikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menerapkan ilmunya pada penelitiannya kali ini.
5. Kepada seluruh mahasiswa/mahsiswi FEB UKI yang telah bersedia menjadi responden penelitian penulis tanpa kalian penelitian ini tidak mungkin terjadi.

6. Kepada seluruh teman dan sahabat penulis yang telah memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 1 Agustus 2021



(Gloria Amanda)

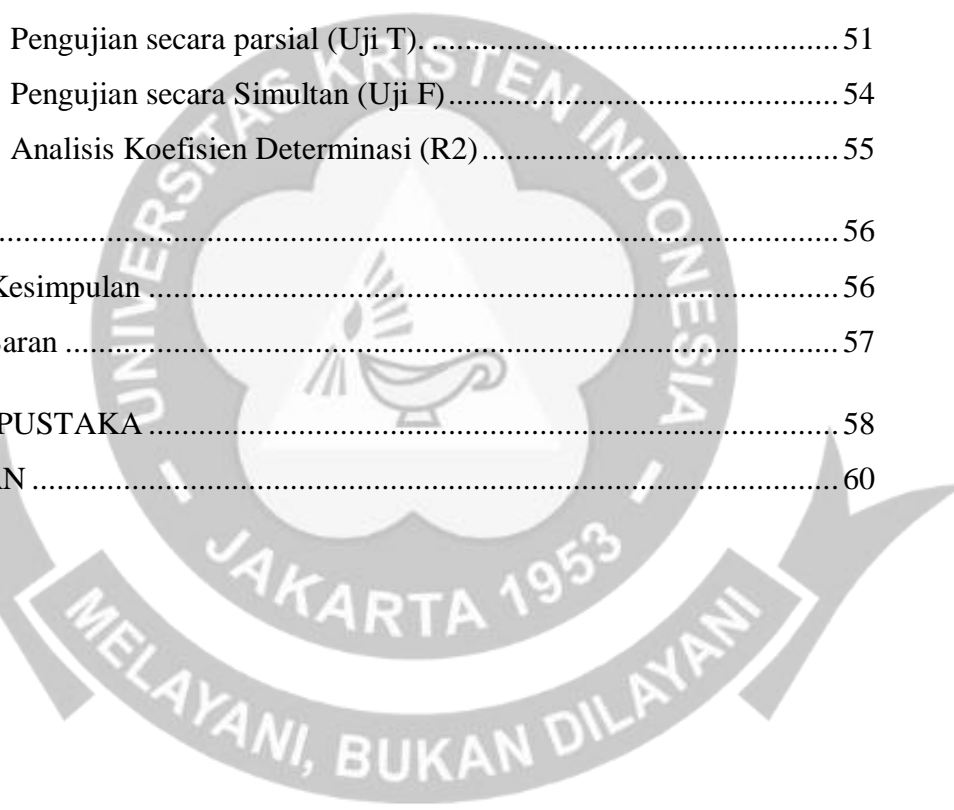


DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | i |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..... | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | iii |
| Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| RINGKASAN..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| F. Sistematika Penelitian | 7 |
| BAB II..... | 8 |
| A. Kajian Teoretis..... | 8 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 8 |
| 2. Pengertian Kualitas | 8 |
| 3. Pengertian Pelayanan/jasa | 8 |
| 4. Pengertian Kualitas Layanan..... | 9 |
| 5. Karakteristik Layanan | 10 |
| 6. Dimensi Kualitas | 10 |
| 7. Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 8. Metode Pengukuran Kepuasan | 12 |
| 9. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan | 14 |
| B. Kerangka pemikiran | 15 |

| | |
|---|----|
| C. Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| BAB III..... | 21 |
| A. Populasi dan Sampel | 22 |
| 1. Populasi..... | 21 |
| 2. Sampel..... | 21 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 22 |
| 1. Tempat | 22 |
| 2. Waktu pelaksanaan | 22 |
| C. Definisi Operasional..... | 22 |
| D. Sumber dan Jenis Data | 26 |
| 1. Data Primer | 26 |
| 2. Data Skunder..... | 26 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| F. Variabel Penelitian | 27 |
| 1. Variabel independen | 27 |
| 2. Variabel dependen..... | 27 |
| G. Objek Penelitian..... | 27 |
| Penulis melakukan penelitian pada FEB UKI terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswanya..... | 27 |
| H. Jenis Penelitian..... | 27 |
| I. Metode Pengumpulan data | 28 |
| J. Metode Analisis Data | 28 |
| K. Hipotesis | 31 |
| BAB IV | 33 |
| A. Karakterisk Responden | 33 |
| 1. Karakteristik responden berlandaskan jurusan..... | 33 |
| 2. Karakteristik reponden berdasarkan tahun angkatan..... | 33 |
| B. B.Uji Kualitas Data | 34 |
| 1. Uji validitas | 35 |
| 2. Uji Realibilitas..... | 38 |
| C. Uji Asumsi Klasik | 39 |

| | |
|--|----|
| 1. Uji Normalitas | 39 |
| 2. Uji Multikolinearitas..... | 42 |
| 3. Uji Heterokedasitisitas | 43 |
| 4. Uji linieritas..... | 43 |
| D. Analisis Regresi Linier Berganda | 47 |
| E. PENGUJIAN HIPOTESIS | 50 |
| 1. Pengujian secara parsial (Uji T)..... | 51 |
| 2. Pengujian secara Simultan (Uji F)..... | 54 |
| 3. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 55 |
| BAB V..... | 56 |
| A. A.Kesimpulan | 56 |
| B. B.Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 58 |
| LAMPIRAN..... | 60 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL II-1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| TABEL III-2 Waktu Pelaksanaan..... | 22 |
| TABEL III-3 Definisi Oprasional..... | 23 |
| TABEL IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan..... | 33 |
| TABEL IV-5 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan 2016-2019 | 34 |
| TABEL IV-6 Karakteristik Responden Berdasarakan Jurusan dan Angkatan 2016-2019..... | 34 |
| TABEL IV-7 Hasil Uji Bukti Langsung (<i>tangible</i>)..... | 35 |
| TABEL IV-8 Hasil Uji Validitas Keandalan (<i>reliability</i>)..... | 36 |
| TABEL IV-9 Hasil Uji Validitas Ketanggapan (<i>respon-siveness</i>)..... | 36 |
| TABEL IV-10 Hasil Uji Validitas Jaminan (<i>assurance</i>) | 37 |
| TABEL IV-11 Hasil Uji Validitas Empati (<i>emphaty</i>) | 37 |
| TABEL IV-12 Hasil Uji Validitas Kepuasan | 38 |
| TABEL IV-13 Reliabilitas | 39 |
| TABEL IV-14 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test..... | 40 |
| TABEL IV-15 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test..... | 40 |
| TABEL IV-16 Multi Koliniersitas..... | 42 |
| TABEL IV-17 <i>Coefficients</i> | 43 |
| TABEL IV-18 Hasil Uji Linearitas Bukti langsung (X1)..... | 44 |
| TABEL IV-19 Hasil Uji Linearitas Keandalan (X2)..... | 44 |
| TABEL IV-20 Hasil Uji Linearitas Ketanggapan (X3) | 45 |
| TABEL IV-21 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X4) | 46 |
| TABEL IV-22 Hasil Uji Linearitas Empati (X5) | 46 |
| TABEL IV-23 <i>Coefficients</i> | 47 |
| TABEL IV-24 <i>Anova</i> | 54 |
| TABEL IV-25 <i>Model Summary</i> | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR I-1 GRAFIK PESERTA DIDIK 2015-2020..... | 3 |
| GAMBAR II-2 KERANGKA BERPIKIR..... | 16 |
| GAMBAR IV-3 HISTOGRAM | 41 |
| GAMBAR IV-4 <i>PLOT OF REGRESSION STANDARZIED RESIDUAL</i> | 41 |
| GAMBAR IV-5 <i>SCALETTERPLOT</i> | 43 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| LAMPIRAN-1 Kuesioner | 60 |
| LAMPIRAN-2 Data Tabulasi..... | 62 |
| LAMPIRAN-3 validitas | 69 |
| LAMPIRAN-4 Uji Reabilitas..... | 73 |
| LAMPIRAN-5 normalitas..... | 74 |
| LAMPIRAN-6 Multikolinearitas | 75 |
| LAMPIRAN-7 Heterokedasititas..... | 76 |
| LAMPIRAN-8 Analisis Regresi Sederhana..... | 87 |
| LAMPIRAN-9 Uji Parsial (t) | 77 |
| LAMPIRAN-10 Uji F..... | 77 |
| LAMPIRAN-11 Uji Determinan (R ²) | 77 |
| LAMPIRAN-12 lineritas..... | 78 |
| LAMPIRAN-13 Profil Perusahaan..... | 80 |

RINGKASAN

GLORIA AMANDA, Pengaruh Kualitas Pelayanan FEB UKI Terhadap Kepuasan Mahasiswa/Mahasiswi FEB UKI

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. FEB merupakan penyedia jasa. Pada penelitian ini dikhususkan pada mahasiswa/mahasiswi angkatan 2016-2019. Responden penelitian ini adalah 89 mahasiswa yang dipilih secara acak (random sampling). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Data dari kuesioner yang sudah diisi kemudian diolah dengan teknik regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa/mahasiswi FEB UKI.

Kata Kunci : kualitas layanan, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan, FEB UKI.

Jakarta, 3 Agustus 2021

Penulis

Pembimbing Materi,



(Sautman Sinaga, S.E.MM)



(Gloria Amanda)

