



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
LAYANAN MAHASISWA**

(Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 Fakultas
Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Muhamad Gilang Maulana
44222010119**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
LAYANAN MAHASISWA**

(Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 Fakultas
Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**Muhamad Gilang Maulana
44222010119**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Gilang Maulana

NIM : 44222010119

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa (survey pada mahasiswa public relations angkatan 2022 fakultas ilmu komunikasi universitas mercu buana)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 16 Februari 2025



Muhamad Gilang Maulana

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Muhamad Gilang Maulana

NIM : 44222010119

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa (Survey Pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana) ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 28%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhamad Gilang Maulana
NIM : 44222010119
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha
Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap Kepuasan
Layanan Mahasiswa (survey pada mahasiswa
public relations angkatan 2022 fakultas ilmu
komunikasi universitas mercu buana)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 2 Februari dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

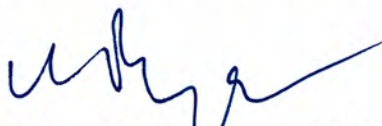
(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)

NIDN/NUPTK:0306097205

Jakarta, 16 Februari 2026

Mengetahui,

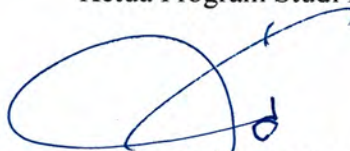
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK:0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunika



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

MNIDN/NUPTK:031117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang masih memberikan Rahmat, karunia dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik dan tepat waktu. Penelitian Kuantitatif dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA " disusun sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi. Adapun tujuan dari penulisan penelitian kuantitatif ini adalah untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dalam bentuk bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik dukungan material maupun non material sehingga penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada pihak yang turut mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian ini. Terkhusus penulis memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Yulawati, S.Sos, M.Ikom selaku .Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini
2. Seluruh mahasiswa Program Studi *Public Relations* angkatan 2022 yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Seluruh Dosen dan Staf Ilmu Komunikasi terutama dalam Program Studi Public relations Universitas Mercu Buana
5. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan memberi izin untuk dijadikan objek dalam penelitian .

6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan, yaitu Bapak Sadeli dan Ibu Rahmawati yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat kerasnya dunia. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini

7. Kepada tiga prempuan hebat dan luar biasa dalam hidup penulis , kakak tercinta yaitu, Ka Selvyana, Ka Dini, dan Ka Sarah sekaligus panutan sejati yang mengajarkan arti keteguhan, cinta dan ketulusan. terimakasih atas segala doa, semangat dan ketulusan yang tak pernah putus

8. Kepada Konco selaku sahabat penulis yang selalu setia menemani dalam setiap langkah .terimakasih atas semua tawa,canda,waktu dan dukungannya. Semoga persahabatan kita tetap erat, meski arah langkah tak selalu sama.

9. Kepada teman teman Power Rangers serta Uncle Fams yang membantu memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

10. Kepada Nasya Fairuz Sanni, terima kasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang telah berkontribusi banyak dari awal hingga akhir penulisan , memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah dan selalu ada untuk peneliti, baik dalam suka maupun duka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, Januari 2026



Muhamad Gilang Maulana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Muhamad Gilang Maulana
NIM : 44222010119
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa (survey pada mahasiswa public relations angkatan 2022 fakultas ilmu komunikasi universitas mercu buana)”

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Februari 2025

Yang menyatakan,



Muhamad Gilang Maulana

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS ILMU
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA
(Survey Pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 Fakultas Ilmu
Komunikasi Universitas Mercu Buana)”**

MUHAMAD GILANG MAULANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tata usaha fakultas ilmu komunikasi terhadap kepuasan layanan mahasiswa Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana. Dasar teori menggunakan model SERVQUAL dengan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei dan desain eksplanatif (kausal). Sampel sebanyak 68 responden diambil dari mahasiswa aktif angkatan 2022 menggunakan simple random sampling dengan rumus Slovin (signifikansi 10%).

Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik. Uji normalitas menunjukkan data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig. 0,200), sehingga memenuhi asumsi analisis regresi.

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 6,893 + 0,321X$, yang berarti kualitas pelayanan tata usaha berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan mahasiswa. Uji t menghasilkan nilai t hitung 8,968 dengan signifikansi 0,001 ($<0,05$), menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,549 mengindikasikan bahwa 54,9% variasi kepuasan layanan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan tata usaha, sedangkan 45,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tata Usaha, Kepuasan Layanan Mahasiswa.

**THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY OF THE
FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCES ON STUDENT SERVICE
SATISFACTION (Survey on 2022 Public Relations Students of the Faculty of
Communication Sciences, Universitas Mercu Buana)**

MUHAMAD GILANG MAULANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of administrative service quality of the Faculty of Communication Sciences on student service satisfaction in the Public Relations Study Program at Universitas Mercu Buana. The theoretical foundation of this research refers to the SERVQUAL model, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employs a quantitative approach using a survey method and an explanatory (causal) research design. A total of 68 respondents were selected from active 2022 Public Relations students using a simple random sampling technique based on Slovin's formula (10% significance level).

Data were collected through questionnaires and analyzed statistically. The normality test indicated that the residual data were normally distributed (Asymp. Sig. 0.200), thus meeting the assumptions for regression analysis

*The simple linear regression analysis produced the equation $Y = 6.893 + 0.321X$, indicating that administrative service quality has a positive effect on student service satisfaction. The *t*-test yielded a *t* value of 8.968 with a significance of 0.001 (<0.05), demonstrating a significant influence.*

The coefficient of determination (R^2) of 0.549 indicates that 54.9% of the variation in student service satisfaction is explained by the quality of administrative services, while 45.1% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: *Service Quality, Administration, Student Service Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II	13
KAJIAN TEORITIS	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	23
2.2.1 Komunikasi.....	23
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.3 <i>Public Relations</i>	25
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.5 Tata Usaha.....	28

2.2.6 Kepuasan Layanan Mahasiswa.....	29
2.3 Hipotesis.....	32
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	36
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Konsep.....	37
3.4.1 Definisi Konsep	37
3.4.2 Operasional Konsep.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Data Primer.....	41
3.5.2 Data Sekunder.....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Uji Normalitas	46
3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana	47
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	47
3.7.4 Uji T.....	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Komunikasi	49
4.1.2 Visi Fakultas Ilmu Komunikasi	50
4.1.3 Misi Fakultas Ilmu Komunikasi	50
4.1.4 Struktur Organisasi Tata Usaha	51

4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	53
4.2.2 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Variabel X	55
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi Tangible	55
4.2.2.2 Analisa Deskriptif Dimensi Emphaty	57
4.2.2.3 Analisis Deskriptif dan Dimensi Responsiveness.....	59
4.2.2.4 Analisis Deskriptif dan Dimensi Reliability	62
4.2.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi Assurance.....	65
4.2.2.6 Hasil Skor Penilaian Variabel X Kualitas Pelayanan Tata Usaha ..	67
4.2.3 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Variabel Y	71
4.2.3.1 Analisis Deskriptif Dimensi Prosedur Pelayanan	71
4.2.3.2 Analisis Deskriptif Dimensi Keadilan Mendapat Pelayanan	72
4.2.3.3 Analisis Deskriptif Dimensi Kenyamanan Lingkungan.....	73
4.2.3.4 Analisis Deskriptif Dimensi Keamanan Pelayanan.....	75
4.2.3.5 Hasil Skor Penilaian Variabel Y Kepuasan Mahasiswa	76
4.2.4 Uji Normalitas	78
4.2.5 Uji Regresi Linear Sederhana	80
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi	81
4.2.7 Uji T.....	82
4.3 Pembahasan	84
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran Akademis	93
5.2.2 Saran Praktis	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Hasil Pra Kuesioner	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Populasi Mahasiswa Aktif Tahun 2025	34
Tabel 3. 2 Operasional Konsep Variabel X	38
Tabel 3. 3 Operasional Konsep Variabel Y	40
Tabel 3. 4 Skala Likert	41
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel X	43
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Y	44
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 1 Frekuensi dan presentase Prodi	53
Tabel 4. 2 Frekuensi dan Presentase Angkatan	54
Tabel 4. 3 Frekuensi dan Presentase Pernah Merasakan Layanan Tata Usaha Fikom	54
Tabel 4. 4 Frekuensi dan Presentase Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 5 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha dapat langsung ditemui mahasiswa"	55
Tabel 4. 6 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha selalu mengenakan pakaian rapih dan sopan"	56
Tabel 4. 7 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati"	57
Tabel 4. 8 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan"	57
Tabel 4. 9 Pernyataan 3 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan"	58
Tabel 4. 10 Pernyataan 4 Tanggapan Responden Mengenai "Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa adil dan tidak ada diskriminasi"	59
Tabel 4. 11 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha merespon setiap keluhan mahasiswa"	60

Tabel 4. 12 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha cepat dalam merespon kebutuhan mahasiswa"	60
Tabel 4. 13 Pernyataan 3 Tanggapan Responden Mengenai "Kemudahan dalam menemui petugas Tata Usaha"	61
Tabel 4. 14 Pernyataan 4 Tanggapan Responden Mengenai "Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan"	62
Tabel 4. 15 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha disiplin dalam memberikan layanan"	63
Tabel 4. 16 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa"	63
Tabel 4. 17 Pernyataan 3 Tanggapan Responden Mengenai "Kemudahan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa"	64
Tabel 4. 18 Pernyataan 4 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha menggunakan bahasa yang mudah dimengerti"	65
Tabel 4. 19 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Setiap layanan yang diminta mahasiswa selalu terpenuhi"	65
Tabel 4. 20 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas Tata Usaha menyelesaikan layanan sesuai waktu yang ditentukan"	66
Tabel 4. 21 Pernyataan 3 Tanggapan Responden Mengenai "Bertanggung jawab dalam memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur"	67
Tabel 4. 22 Hasil Skor Pernyataan Variabel X	67
Tabel 4. 23 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa"	71
Tabel 4. 24 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai "Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugasurut sesuai antrian"	72
Tabel 4. 25 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai "Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa"	73

Tabel 4. 26 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai ” Adanya ruang tunggu yang nyaman untuk menunggu proses administrasi”	73
Tabel 4. 27 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai ” Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap mahasiswa ”	74
Tabel 4. 28 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Mengenai ”Petugas tata usaha menampilkan sikap profesional dan tidak membuat rasa takut atau segan saat meminta layanan”	75
Tabel 4. 29 Pernyataan 2 Tanggapan Responden Mengenai ” Saya merasa nyaman dan tenang saat menunggu layanan administrasi ”	76
Tabel 4. 30 Hasil Skor Pernyataan Variabel Y	76
Tabel 4. 31 Uji Normalitas One – Sample Kolmogorov – Smirnov	79
Tabel 4. 32 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	80
Tabel 4. 33 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4. 34 Hasil Uji T	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Tata Usaha Fikom	51
--	----

