



**KEPUASAN MAHASISWA MERCUBUANA PADA PROGRAM
e-SERVICE : KRS *ONLINE*, MELIHAT NILAI & IZIN CUTI AKADEMIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

(Survey Pada Mahasiswa Jurusan Marketing Communication & Advertising
Universitas Mercu Buana, Kelas Regular Angkatan 2009-2012 Tahun Akademik
2012/2013)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising)

Disusun Oleh :

MUSTHOFA KAMAL SYA'RANI

44309010058

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KEPUASAN MAHASISWA MERCUBUANA PADA PROGRAM *e-SERVICE* : KRS *ONLINE*, MELIHAT NILAI & IZIN CUTI AKADEMIK UNIVERSITAS MERCU BUANA (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Marketing Communication & Advertising Universitas Mercu Buana Kelas Reguler Angkatan 2009-2012, Tahun Akademik 2012/2013).

Nama : Musthofa Kamal Sya'rani

Nim : 44309010058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, 18 Juni 2013

Mengatahui,

Pembimbing

(Berliani Ardha, SE, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : KEPUASAN MAHASISWA MERCUBUANA PADA PROGRAM *e-SERVICE* : KRS *ONLINE*, MELIHAT NILAI & IZIN CUTI AKADEMIK UNIVERSITAS MERCU BUANA (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Marketing Communication & Advertising Universitas Mercu Buana Kelas Reguler Angkatan 2009-2012, Tahun Akademik 2012/2013).

Nama : Musthofa Kamal Sya'rani


Nim : 44309010058

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, Juni 2013


Ketua Sidang,

A. Rahman H.I., MM., M.Si.


(.....)

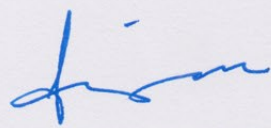
Penguji Ahli,

SM. Niken Restati, S.Sos., M.Si


(.....)

Pembimbing,

Berliani Ardha, SE., M.Si


(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : KEPUASAN MAHASISWA MERCUBUANA PADA PROGRAM *e-SERVICE* : KRS *ONLINE*, MELIHAT NILAI & IZIN CUTI AKADEMIK UNIVERSITAS MERCU BUANA (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Marketing Communication & Advertising Universitas Mercu Buana Kelas Reguler Angkatan 2009-2012, Tahun Akademik 2012/2013).

Nama : Musthofa Kamal Sya'rani

Nim : 44309010058

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, Juni 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

Berliani Ardha, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Bidang Studi

Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN KEORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Musthofa Kamal Sya'rani

Nim : 44309010058

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

KEPUASAN MAHASISWA MERCUBUANA PADA PROGRAM *e-SERVICE* : KRS *ONLINE*, MELIHAT NILAI & IZIN CUTI AKADEMIK UNIVERSITAS MERCU BUANA adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan dan sumber informasinya yang telah saya cantumkan sebagai mana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, Juni 2013

Yang membuat pernyataan,

(Musthofa Kamal Sya'rani)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, ridho, hidayah, dan karunia atas segala kehendak_Nya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Kepuasan Mahasiswa Mercu Buana Pada Program e-Service : KRS Online, Melihat Nilai & Izin Cuti Akademik Universitas Mercu Buana”, ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Marketing Communication & Advertising Universitas Mercu Buana.

Dengan selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Berliani Ardha, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing penulis yang telah mengarahkan, membimbing dan memberikan ilmu selama proses penyusunan skripsi ini
2. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si., selaku ketua bidang studi Marketing Communication & Advertising Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak A. Rahman H.I., MM., M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi
4. Bapak SM. Niken Restaty, S.Sos., M.Si., Selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya dosen

program studi Marketing Communication & Advertising. Terimakasih atas ilmu yang bapak-bapak dan ibu-ibu telah berikan kepada penulis.

6. Abi dan Umi yang telah memberikan semangat serta support yang tiada hentinya baik berupa sugesti maupun materi dan imateri, serta yang telah mencurahkan kasih sayang dan do'a kepada ananda yang tiada henti-hentinya sehingga ananda dapat menyelesaikan skripsi ini..
7. Kaka dan Adik-adikku tercinta, Abang Faisal sya'roni, ST dan Fadhli Ahmad Sya'roni, SE. Adikku Maya Ilhami Syifa Sya'roni dan Dzihni Fattah Sya'roni yang senantiasa mendiakan serta menyemangati penulis hingga tersusun skripsi ini.
8. Reni Munazaroh, yang selalu mengingatkan penulis serta memberikan semangat kepada penulis, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk menyemangati pada penyusunan skripsi ini.
9. Seven Togatorop dan Frins Gunawan, terimakasih atas bantuannya kepada penulis dalam membantu proses penyebaran kuestioner. Dan teman-temanku seangkatan Marcom & Advertising terimakasih atas kesediaannya sebagai responden pada penelitian ini.
10. Seluruh Staff Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis untuk data mahasiswa reguler pada Marketing Communication & Advertising.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Jakarta, 18 Juni 2013

Musthofa Kamal Sya'rani

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Keoriginalitasan Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Maanfaat Akademik	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Komunikasi	10
2.1.1 Definisi komunikasi	10

2.1.2. Unsur-Unsur Komunikasi	11
2.2 Jasa & Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi	12
2.2.1 Definisi Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi	14
2.3 Kualitas Jasa	15
2.4 e-SERVQUAL	17
2.5 Kualitas Pelayanan Pelanggan.....	19
2.6 Kepuasan Pelanggan	20

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	22
3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel & Teknik Penarikan Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder	26
3.5 Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Konsep	27
3.5.1 Definisi Konsep	27
3.5.1.1 Kualitas Jasa	27
3.5.1.2 Kepuasan Pelanggan	29

3.5.2 Operasionalisasi Konsep	29
3.6 Teknik Analisa Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Umum Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Umum Universitas Mercu Buana	33
4.1.2 Visi Misi Dan Budaya Kerja Universitas Mercu Buana	37
4.1.2.1 Visi Universitas Mercu Buana	37
4.1.2.2 Misi Universitas Mercu Buana	37
4.1.2.3 Budaya Kerja Universitas Mercu Buana	38
4.1.2.4 <i>e-Service</i> Mercu Buana	38
4.2. Hasil Penelitian	40
4.2.1 Profil Responden	40
4.2.2 Kepuasan Pelanggan	41
A. Efisiensi (Efficiency)	42
B. Keandalan (Reliability)	44
C. Pemenuhan (Fullfillment)	49
D. Keamanan (Privacy)	51
E. Daya Tanggap (Responsiveness)	52
F. Kompensasi (Compensation)	54
G. Kontak (Custmer Care)	55
4.2.3 Pengukuran Kepuasan	57

4.2.4 Rekapitulasi Kepuasan Per Dimensi	58
A. Dimensi Efisiensi (Efficiency)	58
B. Dimensi Keandalan (Reliability)	59
C. Dimensi Pemenuhan (Fulfillment)	61
D. Dimensi Keamanan (Privacy)	63
E. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	64
F. Dimensi Kompensasi (Compensation)	66
G. Dimensi Kontak (Custmer Care)	68
4.2.5 Rekapitulasi Dimensi Dari Hasil Seluruh Jawaban Responden Pada Pada Kuestioner	69
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Dimensi Efisiensi (Efficiency)	72
4.3.2 Dimensi Keandalan (Reliability)	72
4.3.3 Dimensi Pemenuhan (Fullfillment)	73
4.3.4 Dimensi Keamanan (Privacy)	74
4.3.5 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	74
4.3.6 Dimensi Kompensasi (Compensation)	75
4.3.7 Dimensi Kontak (Customer Care)	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

5.2.1 Saran Akademis	77
5.2.2 Saran Praktis	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tentang Jumlah Total Mahasiswa Marcomm & Adv	24
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Angkatan	41
Tabel 4.3	Efisiensi X1	42
Tabel 4.4	Efisiensi X2	43
Tabel 4.5	Efisiensi X3	44
Tabel 4.6	Reliabilitas X4	45
Tabel 4.7	Reliabilitas X5	45
Tabel 4.8	Reliabilitas X6	46
Tabel 4.9	Reliabilitas X7	47
Tabel 4.10	Reliabilitas X8	47
Tabel 4.11	Reliabilitas X9	48
Tabel 4.12	Ketersediaan X10	49
Tabel 4.13	Ketersediaan X11	50
Tabel 4.14	Ketersediaan X12	50
Tabel 4.15	Keamanan X13	51
Tabel 4.16	Kemanan X14	52
Tabel 4.17	Daya Tanggap X15	52
Tabel 4.18	Daya Tanggap X16	53
Tabel 4.19	Kompensasi X17	54
Tabel 4.20	Kompensasi X18	55

Tabel 4.21	Customer Care X19	56
Tabel 4.22	Customer Care X20	56