

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
(STUDI KASUS: PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FAKULTAS EKONOMI-UNIVERSITAS MERCU BUANA)**

SKRIPSI

Nama : David Saut Simatupang
NIM : 43106120171



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
(STUDI KASUS: PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FAKULTAS EKONOMI-UNIVERSITAS MERCU BUANA)**

SKRIPSI

Nama : David Saut Simatupang
NIM : 43106120171



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
(STUDI KASUS: PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FAKULTAS EKONOMI-UNIVERSITAS MERCU BUANA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen—Strata 1

**Nama : David Saut Simatupang
NIM : 43106120171**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Saut Simatupang

NIM : 43106120171

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Januari 2011



(David Saut Simatupang)

NIM: 43106120171

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : David Saut Simatupang
NIM : 43106120171
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
(STUDI KASUS: PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK FAKULTAS EKONOMI-
UNIVERSITAS MERCU BUANA)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Daru Asih, S.E., M.Si.)

Dekan



(Dr. Enny Ariyanto, S.E. M.Si.)

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik
(Studi Kasus: Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi- Universitas
Mercu Buana)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

David Saut Simatupang

43106120171

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 17 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



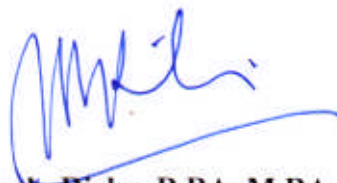
Daru Asih, S.E., M.Si.

Anggota Dewan Penguji



Priyono, S.E., M.E.

Anggota Dewan Penguji



Moch. Rizky, B.BA, M.BA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kasih, atas berkat dan rahmat-Nyalah skripsi ini dapat diselesaikan. Adapun judul skripsi yang penulis sajikan adalah sebagai berikut: “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (STUDI KASUS: PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS EKONOMI-UNIVERSITAS MERCU BUANA)”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu semua saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati untuk menjadi masukan yang dapat menambah wawasan penulis sehingga dapat berguna untuk masa yang akan datang. Dan pada kesempatan ini ijinilah penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, pihak keluarga dan rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan doa restu, semangat, serta dorongan baik moril maupun materiil.

Penulis sangat berterima kasih kepada Ibu Daru Asih, S.E., M.Si. atas bimbingannya, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk dan nasehat-nasehat dalam penyelesaian skripsi ini, dan kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mendedikasikan ilmu yang dimiliki.

Penulis berharap dan berdoa semoga semua bentuk bantuan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kasih.

Jakarta, 22 Januari 2011

Penulis

David Saut Simatupang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORETIS	5
2.1 Hakikat Kualitas Pelayanan	5
2.2 Hakikat Kepuasan Pelanggan	7
2.2.1 Pengertian Pelanggan	7
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.2.3 Kepuasan Mahasiswa	10
2.2.4 Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan	12
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Indeks Kepuasan Pelanggan	16
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.3.1 Gambaran Umum	27
a. Sejarah Singkat Universitas Mercu Buana Jakarta	27
b. Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Mercu Buana Jakarta	31
c. Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana Jakarta	33
d. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta	34
3.2 Desain Penelitian	35
3.3 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	36
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Jenis Data	38
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.7 Metode Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Karakteristik Responden	45
4.2 Analisis dan Pembahasan setiap Faktor/Atribut	45
4.2.1 Analisis Wujud (<i>Tangibles</i>)	45
a. Ruang Pelayanan Terasa Nyaman	45
b. Fasilitas Fisik di Ruang Pelayanan secara Visual Menarik ..	47
c. Berpenampilan Rapi dan Menarik	49
d. Tata Letak Ruang Pelayanan Strategis dan Memberikan Kemudahan Akses Informasi	51
4.2.2 Analisis Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
a. Melaksanakan Pelayanan dengan Baik dan Benar	54
b. Tepat Waktu Seperti yang Dijanjikan	56
c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan	58
d. Kenyamanan Selama Proses Pelayanan	59
e. Berusaha Keras Menghindari Kesalahan dalam Memberi Pelayanan	61
4.2.3 Analisis Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63

a. Memberitahu Mahasiswa dengan Tepat Ketika Layanan akan Dilaksanakan	64
b. Memberikan Layanan dengan Cepat/Segera	65
c. Selalu Mau Memberikan Bantuan kepada Mahasiswa dalam Proses Pelayanan	67
d. Tindakan Merasa Terlalu Sibuk untuk Menanggapi Permintaan Mahasiswa	69
4.2.4 Analisis Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
a. Perilaku Karyawan yang Unggul dapat Meyakinkan Mahasiswa	71
b. Selalu Bersikap Ramah kepada Mahasiswa	72
c. Mendapat Jaminan atas Pelayanan yang Diberikan	74
d. Memiliki Keterampilan dan Pengetahuan yang Cukup	76
4.2.5 Analisis Empati (<i>Emphaty</i>)	78
a. Selalu Memberikan Perhatian Khusus kepada Mahasiswa....	78
b. Memahami Kebutuhan Khusus Mahasiswa	79
c. Memahami Keinginan Mahasiswa dalam Memperoleh Pelayanan	81
d. Sangat Mengutamakan Kepentingan Mahasiswa	83
e. Mempunyai Jam Kerja yang Menyenangkan yang Dapat Membantu Mahasiswa dalam Memperoleh Pelayanan	84
4.3. Diagram Kartesius	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99
Lampiran 1 Kuesioner	99
Lampiran 2 Rekap Data Isian Responden dari Penilaian Kinerja	105
Rekap Data Isian Responden dari Penilaian Harapan	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 4.1 Tingkat Harapan dari Faktor Ruang Pelayanan Terasa Nyaman	46
Tabel 4.2 Tingkat Kinerja dari Faktor Ruang Pelayanan Terasa Nyaman	47
Tabel 4.3 Tingkat Harapan dari Faktor Fasilitas Fisik di Ruang Pelayanan secara Visual Menarik	48
Tabel 4.4 Tingkat Kinerja dari Faktor Fasilitas Fisik di Ruang Pelayanan secara Visual Menarik	48
Tabel 4.5 Tingkat Harapan dari Faktor Berpenampilan Rapi dan Menarik	50
Tabel 4.6 Tingkat Kinerja dari Faktor Berpenampilan Rapi dan Menarik	51
Tabel 4.7 Tingkat Harapan dari Faktor Tata Letak Ruang Pelayanan Strategis dan Memberikan Kemudahan Akses Informasi	52
Tabel 4.8 Tingkat Kinerja dari Faktor Tata Letak Ruang Pelayanan Strategis dan Memberikan Kemudahan Akses Informasi	53
Tabel 4.9 Tingkat Harapan dari Faktor Melaksanakan Pelayanan dengan Baik dan Benar	54
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja dari Faktor Melaksanakan Pelayanan dengan Baik dan Benar	55
Tabel 4.11 Tingkat Harapan dari Faktor Tepat Waktu Seperti yang Dijanjikan ...	56
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja dari Faktor Tepat Waktu Seperti yang Dijanjikan	57
Tabel 4.13 Tingkat Harapan dari Faktor Kemudahan dalam Proses Pelayanan ...	58
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja dari Faktor Kemudahan dalam Proses Pelayanan	59
Tabel 4.15 Tingkat Harapan dari Faktor Kenyamanan Selama Proses Pelayanan ..	60
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja dari Faktor Kenyamanan Selama Proses Pelayanan ..	61
Tabel 4.17 Tingkat Harapan dari Faktor Berusaha Keras Menghindari Kesalahan dalam Memberi Pelayanan	62
Tabel 4.18 Tingkat Kinerja dari Faktor Berusaha Keras Menghindari Kesalahan dalam Memberi Pelayanan	63
Tabel 4.19 Tingkat Harapan dari Faktor Memberitahu Mahasiswa dengan Tepat Ketika Layanan akan Dilaksanakan	64

Tabel 4.20	Tingkat Kinerja dari Faktor Memberitahu Mahasiswa dengan Tepat Ketika Layanan akan Dilaksanakan	65
Tabel 4.21	Tingkat Harapan dari Faktor Memberikan Layanan dengan Cepat/Segera	66
Tabel 4.22	Tingkat Kinerja dari Faktor Memberikan Layanan dengan Cepat/Segera	67
Tabel 4.23	Tingkat Harapan dari Faktor Selalu Mau Memberikan Bantuan kepada Mahasiswa Dalam Proses Pelayanan	68
Tabel 4.24	Tingkat Kinerja dari Faktor Selalu Mau Memberikan Bantuan kepada Mahasiswa Dalam Proses Pelayanan	68
Tabel 4.25	Tingkat Harapan dari Faktor Tindakan Merasa Terlalu Sibuk untuk Menanggapi Permintaan Mahasiswa	69
Tabel 4.26	Tingkat Kinerja dari Faktor Tindakan Merasa Terlalu Sibuk untuk Menanggapi Permintaan Mahasiswa	70
Tabel 4.27	Tingkat Harapan Dari Faktor Perilaku Karyawan Yang Unggul Dapat Meyakinkan Mahasiswa	71
Tabel 4.28	Tingkat Kinerja Dari Faktor Perilaku Karyawan Yang Unggul Dapat Meyakinkan Mahasiswa	72
Tabel 4.29	Tingkat Harapan Dari Faktor Selalu Bersikap Ramah Kepada Mahasiswa	73
Tabel 4.30	Tingkat Kinerja Dari Faktor Selalu Bersikap Ramah Kepada Mahasiswa	74
Tabel 4.31	Tingkat Harapan Dari Faktor Mendapat Jaminan Atas Pelayanan Yang Diberikan	75
Tabel 4.32	Tingkat Kinerja Dari Faktor Mendapat Jaminan Atas Pelayanan Yang Diberikan	75
Tabel 4.33	Tingkat Harapan Dari Faktor Memiliki Keterampilan Dan Pengetahuan Yang Cukup	76
Tabel 4.34	Tingkat Kinerja Dari Faktor Memiliki Keterampilan Dan Pengetahuan Yang Cukup	77

Tabel 4.35	Tingkat Harapan Dari Faktor Selalu Memberikan Perhatian Khusus Kepada Mahasiswa	78
Tabel 4.36	Tingkat Kinerja Dari Faktor Selalu Memberikan Perhatian Khusus Kepada Mahasiswa	79
Tabel 4.37	Tingkat Harapan Dari Faktor Memahami Kebutuhan Khusus Mahasiswa	80
Tabel 4.38	Tingkat Kinerja Dari Faktor Memahami Kebutuhan Khusus Mahasiswa	81
Tabel 4.39	Tingkat Harapan Dari Faktor Memahami Keinginan Mahasiswa Dalam Memperoleh Pelayanan.....	82
Tabel 4.40	Tingkat Kinerja Dari Faktor Memahami Keinginan Mahasiswa Dalam Memperoleh Pelayanan	82
Tabel 4.41	Tingkat Harapan Dari Faktor Sangat Mengutamakan Kepentingan Mahasiswa	83
Tabel 4.42	Tingkat Kinerja Dari Faktor Sangat Mengutamakan Kepentingan Mahasiswa	84
Tabel 4.43	Tingkat Harapan Dari Faktor Mempunyai Jam Kerja Yang Menyenangkan Yang Dapat Membantu Mahasiswa Dalam Memperoleh Pelayanan	85
Tabel 4.44	Tingkat Kinerja Dari Faktor Mempunyai Jam Kerja Yang Menyenangkan Yang Dapat Membantu Mahasiswa Dalam Memperoleh Pelayanan	86
Tabel 4.45	Perhitungan Rerata dari Penilaian Kinerja dan Harapan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta	88

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 4.1	Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	99
Lampiran 2 Rekap Data Isian Responden dari Penilaian Kinerja	105
Rekap Data Isian Responden dari Penilaian Harapan	106

