

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI BAGIAN  
KEUANGAN DAN BAGIAN PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA (STUDY KASUS KELAS  
KARYAWAN ANGKATAN 15 FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS) DI UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**SKRIPSI**

**NAMA : RANTI ASMAWATI**

**NIM : 43109110033**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2012**

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI BAGIAN  
KEUANGAN DAN BAGIAN PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA ( STUDY KASUS KELAS  
KARYAWAN ANGKATAN 15 FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS) DI UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**

**NAMA : RANTI ASMAWATI**

**NIM : 43109110033**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2012**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ranti Asmawati  
NIM : 43109110033  
Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 April 2012



Nim: 43109110033

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ranti Asmawati

NIM : 43109110033

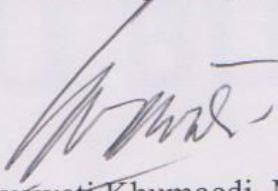
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Administrasi bagian Keuangan dan  
bagian Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( Studi  
Kasus Kelas Karyawan Angkatan 15) Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tanggal Lulus Ujian : 10 Mei 2012

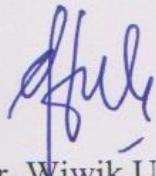
Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



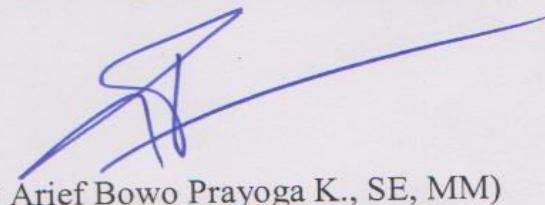
(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Wiwik Utami, AK, M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen S1



( Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI BAGIAN KEUANGAN DAN  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS  
KELAS KARYAWAN ANGKATAN 15) FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

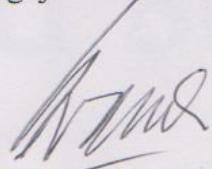
Ranti Asmawati

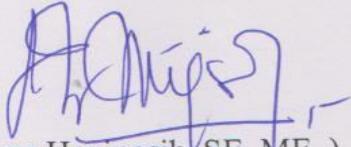
43109110033

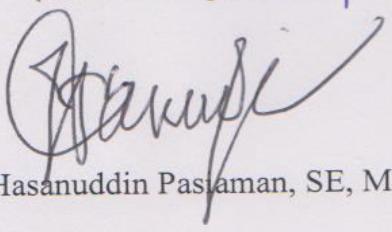
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 10 Mei 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua penguji / Pembimbing Skripsi

  
( Dra. Evaawati Khumaedi, M.Si )

  
( Luna Haningsih, SE, ME )

  
( Hasanuddin Pasjaman, SE, M.Si )

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis hantarkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan banyak rezeki, kesehatan, hidayah dan cinta sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan Skripsi ini adalah Pengaruh Pelayanan Administrasi bagian Keuangan dan bagian Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kelas Karyawan Angkatan 15 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusuna skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik saran, bimbingan, dan pengarahan serta dukungan moral dan material kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. H Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Dr. Hj Wiwik Utami, Ak, MS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Ketua Prodi Strata-1 Manajemen
4. Dra. Hj. Evawati Khumaedi, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sepenuh hati dan kesabarannya meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan pengarahan, pendampingan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

5. Kedua Orang Tuaku khususnya papa yang banyak memberika doa, dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini
6. Seluruh Staf Pengajar dan Karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan bantuannya selama ini.
7. Divisi Finance & Planning Strategic PT Great Eastern Life Indonesia khususnya departemen Prem- coll terima kasih atas dukungannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan- rekan seperjuangan ku ( mba' widya, dan mba' dede. ) terima kasih atas bantuannya dan dukungan selama penulisan skripsi ini
9. Sahabat-sahabatku (wiwin, yosi, riska, dian, aurin dan teman-teman halaqoh) terima kasih atas dukungannya.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar cepat selesai termasuk semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga penulisan ini dapat berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Jakarta,24 Maret 2012

Penulis

Ranti Asmawati

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pemasaran .....	5
2.2 Pelayanan Administrasi .....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	13

2.4 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	16
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	21
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	21
3.3 Struktur Organisasi .....	24
3.4 Metode Penelitian .....	25
3.5 Desain Penelitian .....	26
3.6 Hipotesis .....	26
3.7 Variabel dan Skala Pengukuran .....	27
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.9 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.10 Jenis dan Sumber data .....	30
3.11 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.12 Metode Analisis Data .....	32

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden Mahasiswa Universitas MercuBuana Jakarta .....	33
4.2 Analisis Pembahasan Variabel Pelayanan Administrasi Bagian Keuangan .....	36
4.3 Analisis Pembahasan Variabel Pelayanan Administrasi Bagian Pendidikan .....	47
4.4 Analisis Pembahasan Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	58

4.5 Analisis Pengaruh Pelayanan Administrasi bagian Keuangan  
dan bagian Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ..... 69

**BAB V KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan ..... 75

5.2 Saran ..... 76

DAFTAR PUSTAKA ..... 77

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Variabel, Dimensi dan Indikator	25
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	28
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	29
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan jurusan	30
4.1.4	Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden	30
4.2.1	Ruang pelayanan terasa nyaman	31
4.2.2	Karyawan bagian pelayanan administrasi berpenampilan rapih dan menarik	32
4.2.3	Karyawan dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan benar	33
4.2.4	Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu	34
4.2.5	Karyawan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	35
4.2.6	Karyawan memberikan layanan yang cepat	36
4.2.7	Karyawan selalu mau memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi	37
4.2.8	Karyawan selalu bersikap ramah pada siswa	38
4.2.9	Karyawan bersedia membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan	39
4.2.10	Karyawan memahami keinginan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	40
4.2.11	Hasil rekapitulasi kuisioner variabel pelayanan administrasi bagian keuangan	41
4.3.1	Ruang pelayanan terasa nyaman	42
4.3.2	Karyawan bagian pelayanan administrasi	43

	berpenampilan rapih dan menarik	
4.3.3	Karyawan dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan benar	44
4.3.4	Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu	45
4.3.5	Karyawan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	46
4.3.6	Karyawan memberikan layanan yang cepat	46
4.3.7	Karyawan selalu mau memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi	47
4.3.8	Karyawan selalu bersikap ramah pada siswa	48
4.3.9	Karyawan bersedia membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan	49
4.3.10	Karyawan memahami keinginan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	50
4.3.11	Hasil rekapitulasi kuisioner variabel pelayanan administrasi bagian keuangan	51
4.4.1	Pelayanan yang baik memerikan kepuasan kepada mahasiswa	52
4.4.2	Ruang pelayanan administrasi terasa nyaman memberikan kepuasan terhadap mahasiswa	53
4.4.3	Kecepatan karyawan dalam membantu kesulitan pada mahasiswa terutama pada pengisian KRS	54
4.4.4	Memberikan pelayanan yang cepat dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa	55
4.4.5	Keramahan karyawan dapat membuat mahasiswa merasa puas	56
4.4.6	Pelayanan yang cepat memberikan kepuasan tersendiri bagi mahasiswa	57
4.4.7	Kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa	58

4.4.8	Komunikasi yang baik pada karyawan dalam menyampaikan informasi	59
4.4.9	Tata lrtak ruangan pelayanan strategis dan memberikan kemudahan akses informasi	60
4.4.10	Karyawan berpenampilan rapih dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa	61
4.4.11	Hasil rekapitulasi kuisioner variabel kepuasan mahasiswa	62
4.5.1	Variabel entered/ removed	63
4.5.2	Model Summary	64
4.5.3	Anova	65
4.5.4	Coefficient	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuisisioner	
2	Jawaban kuisioner pelayanan administrasi bagian keuangan, bagian pendidikan dan kepuasan mahasiswa	
3	Hasil Outpus SPSS	
4	Struktur Organisasi perusahaan	
5	Tabel R dan Tabel T	