

**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 pembetulan 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

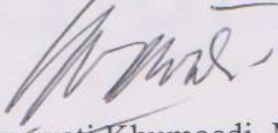
Program Studi : Ekonomi Manajemen

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

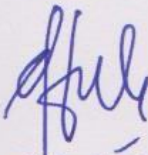
Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



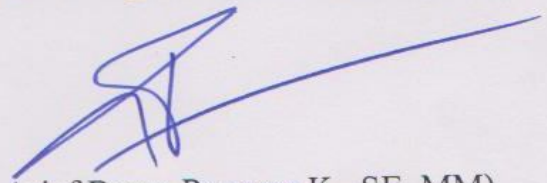
(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si)

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 :

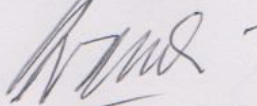
Ranti Asmawati

43109110033

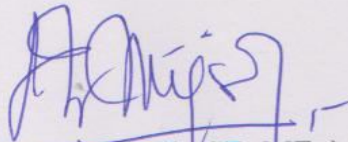
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 10 Mei 2012

Susunan Dewan Penguji

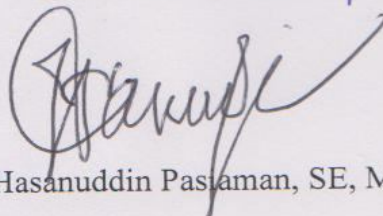
Ketua penguji / Pembimbing Skripsi



(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si)



(Luna Haningsih, SE, ME)



(Hasanuddin Pasaman, SE, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis hanturkan kehadiran 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 penyusunan 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
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II LANDASAN TEORI	
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

	berpenampilah rapih dan menarik	
4.3.3	Karyawan dapat melaksanakam 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 pelayananyang 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 strategisdan 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 kuisisioner pelayanan administrasi bagian keuangan, bagian pendidikan dan kepuasan mahasiswa	
3	Hasil Outpus SPSS	
4	Struktur Organisasi perusahaan	
5	Tabel R dan Tabel T	