

ABSTRACT

Academic services and administration in Buddhi College & Academy are combined parts of the educational process activities. The administration activities are aimed to give supports to the academic activities. The role of academic services are aimed to achieve attention in developing Buddhi College and Academy.

In the research which typed of this case study, focused on the influence of motivation and job satisfaction to the quality service in Buddhi College and Academy. The subject of this research is the employees in Buddhi College and Academy, and the object of this research is the motivation and work satisfaction to the service quality which given by all Buddhi Colleges and Academy employees. The number of population in this research is 156 people with 104 as the samples.

The analysis of this research is descriptive analysis, which based on the primary data collection, such questionnaires with Likert scale and secondary data which the researcher obtained from the campus. The data analysis in this research is quantitative and qualitative. In quantitative statistics analysis which used in this research is Frequency and percentage specially designed in processing the data which are ordinal or interval, regression used in order to know the correlation among research variables, Anova testing is used to know the level of influence or the significance among dependent and independent variables. Based on the result from SPSS 17 version gained cronbach alpha 0.772 or 77.2%, validation test to all questions, we obtain r measurement for work motivation variable, satisfaction variable and service quality variable is bigger than t table (0.19), t-measurement work motivation (X1) $3.031 > t\text{-table } 1.659$, so we can conclude that work motivation positively and significantly influences service quality. T-measurement work satisfaction (X2) $3.098 > t\text{-table } 1.659$, so we can conclude that job satisfaction positively and significantly influences the service quality. In the result of measurement is gained coefficient of determination is 0.313, it means the work motivation variable and job satisfaction together simultaneously influences the service quality with 0.313 or 31.3%, and the rest is influenced by other variables. The conclusion of this research is work motivation and job satisfaction influences the service quality in Academic Department of Buddhi Colleges and Academy.

Key word : Motivation, Satisfaction and Service quality

ABSTRAKSI

Pelayanan akademik dan administrasi di Sekolah Tinggi & Akademi Buddhi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bertujuan akademis. Peran pelayanan Bagian akademik mendapatkan perhatian dalam pengembangan Sekolah Tinggi & Akademi Buddhi.

Dalam penelitian yang berjenis studi kasus ini diteliti pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi Tangerang. Subjek dari penelitian ini adalah para karyawan di Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi, sedangkan objek dari penelitian ini adalah besarnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan di Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah 156 orang dengan 104 sebagai sampelnya

Analisis atas penelitian ini bersifat deskriptif analisis, dengan didasarkan oleh metode pengumpulan data primer seperti penyebaran angket dengan menggunakan skala likert maupun melalui data sekunder berupa data-data yang telah diterima oleh peneliti dari pihak kampus. Analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan kualitatif. Dalam analisis kuantitatif teknik statistik yang digunakan dalam penelitian adalah Frekuensi dan prosentase digunakan khusus untuk mengolah data-data dalam penelitian yang bersifat ordinal atau interval, regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian, Uji Anova digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh atau signifikansi antar variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 17 diperoleh *alpha cronbach* sebesar 0,772 atau sebesar 77,2%, uji validitas untuk semua pertanyaan didapat r hitung untuk variabel baik motivasi, kepuasan maupun kualitas pelayanan lebih besar daripada t tabel (0,19), t -hitung motivasi kerja (X_1) 3,031 > t -tabel 1,659, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. t -hitung kepuasan kerja (X_2) 3,098 > t -tabel 1,659, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pada hasil perhitungan diperoleh besarnya koefisien determinasi adalah sebesar 0,313 artinya bahwa variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,313 atau 31,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bagian Akademik Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi.

Kata kunci : Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Kualitas Pelayanan.