

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI SRIWIJAYA**



LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**M. RUSDI PUTRA PRATAMA
0613 3060 1252**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Jurusan Terhadap
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**M RUSDI PUTRA PRATAMA
0613 3060 1252**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.
NIP 197301312001121002**

Pembimbing II,

**Divianto, S.E., M.M.
NIP 197602192006041002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**A. Jalaluddin S, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, PALEMBANG 30139
Telepon: 0711-353414, e-mail: administrasi@polsriwijaya.co.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M.Rusdi Putra Pratama
NIM : 0613 3060 1252
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Jurusan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang,

2016

Yang membuat pernyataan



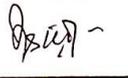
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Rusdi Putra Pratama
NPM : 0613 3060 1252
Jurusan/Program Studi: : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Jurusan
Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik
Negeri Sriwijaya

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada hari: Kamis
Tanggal: 04 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Mariskha Z, S.E., M.M</u> Ketua		_____
2.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Anggota		_____
3.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		_____
4.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		_____

Motto:

Kecerdasan bukanlah tolak ukur kesuksesan, tetapi dengan menjadi cerdas kita bisa menggapai kesuksesan

(Penulis)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali jatuh.

(Muhammad Ali)

Ku persembahkan Kepada:

- ✓ Kedua orang tua yang kucintai
- ✓ Keluarga, adik-adik yang kusayangi
- ✓ Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan pertolongan, rahmat dan ridho-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan DIII jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Jurusan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya”. Adapun Laporan Akhir ini terdiri dari 5 Bab. Bab pertama berisikan pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat. Bab kedua berisikan tentang tinjauan pustaka, pengertian pemasaran, Manajemen Pemasaran, pengertian jasa, Kualitas Pelayanan, pengertian kualitas pelayanan jasa, dimensi kualitas pelayanan jasa, Kepuasan pelanggan, metode pengukuran kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Bab ketiga gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden dan rekapitulasi hasil kuisioner. Bab keempat analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi jurusan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Bab kelima tentang kesimpulan dan saran.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian laporan akhir ini. Wassalamualaikum Warrahmatullahiwabarokatuh

Palembang, Juni 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis mendapat banyak sekali bantuan, bimbingan, arahan, serta semangat yang tak ternilai harganya dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin S, S.E., M.Hum.Res.M dan Bapak Divianto, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. dan Divianto, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah membimbing, dan memeberikan saran serta masukan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir ini.
4. Seluruh dosen pengajar dan staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta informasi kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Orang tua yang telah membbberikan bantuan baik materi maupun spiritual.
6. Nurul Rusdayanti dan Ahmad Alfarizi Barza yang selalu memberikan dukungan moril
7. Sahabat-sahabat Kelas NH dan IPS 4, SMAN 11 Palembang yang telah memberikan support dan bantuan dalam menyelesaikan laporan ini.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dan rahmat dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Amin ya robbal allamin.

Palembang, Juni 2016

Penulis

ABSTRACT

In this study, the writer try to see the influence of five dimensions service quality on student satisfy. The observation object is Politeknik Negeri Sriwijaya. The writer wanted to see the influence in every dimensions from five dimensions and to find out which dimensions had the most influence. The data is collected from observation and questionnaire to collect the information that writer needs. Analysis data is supported by SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 17 for Windows. Finally, the results is all of dimension simultaneously influence student satisfaction and in partial, reliability dimension is the most dominant influencing student satisfaction, but assurance dimension has negative influence to the student satisfaction.

Keyword: Service quality, student satisfaction

/DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang lingkup Penelitian	5
1.5.2 Populasi dan Sampel	5
1.5.2.1 Pupulasi	5
1.5.2.2 Sampel	6
1.5.3 Teknik Pengambilan Data	6
1.5.4 Jenis & Sumber Data	8
1.5.5 Metode Pengumpulan data	8
1.5.6 Teknik Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Pemasaran	12

2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.3	Pengertian Jasa	13
2.4	Kualitas Pelayanan	14
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.5	Kepuasan Pelanggan	17
2.5.1	Pengertian Pelanggan	17
2.5.2	Kepuasan Pelanggan	18
2.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.6	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan ...	20
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		22
3.1	Sejarah Politeknik	22
3.1.1	Sejarah Politeknik Sriwijaya	23
3.2	Visi & Misi Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.2.1	Visi Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.2.2	Misi Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.2.3	Tujuan Politeknik Negeri Sriwijaya	26
3.4	Arti Lambang Politeknik Negeri Sriwijaya	27
3.3.1	Keterangan Lambang	27
3.3.2	Keterangan Warna Lambang	28
3.4	Analisis Jabatan	30
3.5	Gambaran Umum Responden	39
3.6	Rekapitulasi Kuisisioner	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Uji Validitas Dan Instrumen Penelitian	44
4.1.1	Uji Validitas	44
4.1.2	Uji Realibilitas Instrumen Penelitian	46
4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya	47
4.2.1	Uji Simultan (Uji F)	49
4.2.2	Uji Parsial (Uji t)	51
4.2.2.1	Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	52
4.2.2.2	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	53
4.2.2.3	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	53
4.2.2.4	Jaminan/ <i>Assurance</i>	54
4.2.2.5	Empati/ <i>Empathy</i>	55
4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya	56

BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya D3	5
Table 1.2 Perincian Jumlah Populasi dan Sampel	7
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	40
Tabel 3.3 Rekapitulasi Kepuasan Responden/Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi jurusan	41
Tabel 3.4 Penilaian Responden/Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan AdministrasiJurusan	41
Tabel 4.1 Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	44
Tabel 4.2 Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y)	47
Tabel 4.5 Model Summary	48
Tabel 4.6 ANOVA	49
Tabel 4.7 Coeffiecents	50
Tabel 4.8 Hasil Uji, Nilai t hitung dan P value	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Stuktur Organisasi Jurusan Pada Politeknik Negeri Sriwijay.. 29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
2. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
3. Kuesioner
4. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
6. Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
7. Rekapitulasi pengolahan data