

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



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**PUTRI MAYANGSARI**

**0611 3060 0496**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2014**

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



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

**OLEH:**

**PUTRI MAYANG SARI**

**0611 3060 0496**

**Menyetujui,**

**Palembang, 7 Agustus 2014**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

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

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.**  
**NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



  
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.**  
**NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139  
Telp. 0711-353414, Fax. 0711-355918  
E-mail: [info@polsriwijaya.ac.id](mailto:info@polsriwijaya.ac.id)



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Mayang Sari  
NIM : 061130600496  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan 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, 7 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan

Putri Mayang Sari


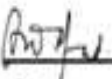


NIM 061130600496

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Putri Mayang Sari  
NIM : 061130600496  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Selasa  
Tanggal: 15 Juli 2014  
**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>6 Agustus 2014</u>
2.	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>6 Agustus 2014</u>
3.	<u>H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>6 Agustus 2014</u>
4.	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>11 Agustus 2014</u>

**Motto dan Persembahan:**

Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono)

**Penulis Persembahkan Untuk:**

- ❖ **Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta**
- ❖ **Almamaterku yang selalu aku banggakan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir (LA) ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Isi dari laporan akhir ini adalah:

1. BAB I, pada bab ini penulis mengembangkan langkah-langkah awal yang akan dilakukan guna membahas masalah dalam bab-bab selanjutnya. Bab ini berisi tentang latar belakang dalam penulisan laporan akhir ini yakni mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, terutama pelayanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi.
2. BAB II, pada bab ini penulis memberikan penjabaran teori yang mendukung penulisan laporan akhir, yaitu berisi tentang teori mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, sehingga materi yang akan dibahas oleh penulis sesuai dengan teori yang berlaku.
3. BAB III, pada bab ini penulis akan memberikan gambaran umum mengenai keadaan perusahaan yaitu Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Bab ini berisi tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta uraian tugas di Jurusan Administrasi Bisnis.
4. BAB IV, bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian penulis, dalam bab ini penulis membahas bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu sebesar 31,6%, sementara sisanya sebesar 68,4% kepuasan mahasiswa

dijelaskan oleh faktor lain selain kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh penulis. Dan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dimensi kehandalan.

5. BAB V, bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang bisa diberikan oleh penulis. Saran yang diberikan oleh penulis yaitu sebaiknya staff administrasi Jurusan Administrasi Bisnis bisa terus mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan baik kepada mahasiswa maupun kepada para karyawan dan dosen.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dengan baik dan sempurna, akan tetapi penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang nantinya berguna dalam penyempurnaan laporan ini.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
5. Kedua orang tua penulis dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa restu, semangat, dukungan serta cinta dan kasih sayang mereka kepada penulis.
6. Dan Almamater penulis

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca dan penulis mohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamiinn..

Palembang, Juli 2014

Penulis



## **ABSTRACT**

*This research has done in Business Administration State Polytechnic of Sriwijaya and aimed at: Finding the influence of the administrative service quality on collegian satisfaction of Business Administration State Polytechnic of Sriwijaya, both simultaneously and partially; and determining the dimension that most significant influence the collegian satisfaction. This research used data that collected by survey with collegian as customers of administrative. Sixty respondents were choosing as the samples by purposive sampling. Multiple Linear Regression techniques were used to analyze data with use SPSS version 11.05 for windows. The five dimensions of the service quality were tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions as the independent variables (X), and the collegian satisfaction as the dependent variables (Y). The results revealed that the service quality dimensions of administrative have the influenced the collegian satisfactions, it is about 31,6% and then 68,4% is influenced by another factors. Tangibles dimension, reliability dimension and assurance dimension partially significant influenced the collegian satisfaction. Responsiveness dimension and empathy dimension partially not significant influenced the collegian satisfaction. The writer hopes that the administrative's staff can increase the good service quality and can repair the bad service quality, so they will be better.*

**Key words:** *service quality, customers satisfaction, administrative, collegian*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.2.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.2.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Populasi dan Sampel .....	5
1.5.2.1 Populasi .....	5
1.5.2.2 Sampel .....	5
1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	6
1.5.4 Jenis dan Sumber Data .....	7
1.5.5 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.5.6 Teknik Analisis Data .....	9
1.5.7 Alat Analisis Data .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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 Komponen Kualitas Pelayanan .....	14

2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	15
2.5	Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5.1	Pengertian Kepuasan .....	18
2.5.2	Pengertian Pelanggan .....	18
2.5.3	Kepuasan Pelanggan .....	19
2.5.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	21

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Politeknik .....	23
3.2	Politeknik Negeri Sriwijaya .....	24
3.3	Visi dan Misi Politeknik Negeri Sriwijaya .....	26
3.3.1	Visi Politeknik Negeri Sriwijaya .....	26
3.3.2	Misi Politeknik Negeri Sriwijaya.....	26
3.3.3	Tujuan Politeknik Negeri Sriwijaya .....	26
3.4	Jurusan Administrasi Bisnis .....	27
3.5	Visi dan Misi Jurusan Administrasi Bisnis .....	28
3.5.1	Visi Jurusan Administrasi Bisnis .....	28
3.5.2	Misi Jurusan Administrasi Bisnis .....	28
3.5.3	Tujuan Pendidikan .....	28
3.5.4	Profil Lulusan .....	28
3.5.5	Kompetensi Lulusan .....	29
3.6	Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis .....	31
3.7	Analisis Jabatan .....	32
3.8	Gambaran Umum Responden .....	46
3.8.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
3.8.2	Deskripsi Responden berdasarkan Semester .....	47
3.8.3	Deskripsi Responden berdasarkan Jabatan Kelas .....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis Deskriptif Variabel .....	50
4.1.1	Analisis Deskriptif Dimensi Bukti Fisik .....	50
4.1.2	Analisis Deskriptif Dimensi Keandalan .....	50
4.1.3	Analisis Deskriptif Dimensi Daya Tanggap .....	51
4.1.4	Analisis Deskriptif Dimensi Jaminan .....	52
4.1.5	Analisis Deskriptif Dimensi Empati .....	53
4.1.6	Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Mahasiswa .....	54
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	55
4.2.1	Uji Validitas .....	56
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	58
4.3	Analisis Regresi Berganda .....	59
4.4	Analisa Data .....	61
4.4.1	Koefisien Determinasi .....	61
4.4.2	Uji F (Uji Secara Simultan) .....	63

4.4.3	Uji T (Uji Secara Parsial) .....	64
4.5	Pembahasan Hasil Analisis Data .....	66
4.5.1	Pengaruh Faktor Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .....	66
4.5.2	Faktor yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .....	66

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran .....	72

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>74</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa .....	8
Tabel 3.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 3.2 Responden berdasarkan Semester .....	47
Tabel 3.3 Responden berdasarkan Jabatan Kelas .....	48
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Dimensi Bukti Fisik .....	50
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Dimensi Keandalan .....	51
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Dimensi Daya Tanggap .....	52
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Dimensi Jaminan .....	53
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Dimensi Empati .....	54
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .....	31