

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

A. PETUNJUK

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda Centang (\surd) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan Anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Semester/Kelas :
Jenis Kelamin :
Jabatan Kelas :
Frekuensi Kunjungan ke bagian administrasi :

C. KETERANGAN

KUALITAS PELAYANAN

- 1 = Sangat Tidak Baik (STB)
2 = Tidak Baik (TB)
3 = Baik (B)
4 = Sangat Baik (SB)

KEPUASAN MAHASISWA

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2 = Tidak Puas (TP)
3 = Puas (P)
4 = Sangat Puas (SP)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	KUALITAS LAYANAN			
		STB	TB	B	SB
TANGIBLES (BUKTI FISIK)					
1.	Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi				
2.	Penampilan Petugas administrasi				
3.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan				
4.	Ruang pelayanan administrasi				
RELIABILITY (KEHANDALAN)					
1.	Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa				
2.	Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi				
3.	Ketepatan waktu yang disediakan petugas				
4.	Kesalahan minimum dalam memberikan layanan				
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
1.	Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi				
2.	Pelayanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada				
3.	Kesediaan membantu mahasiswa				
4.	Prosedur layanan				
ASSURANCE (JAMINAN)					
1.	Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi				
2.	Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik				
3.	Sikap sopan dari petugas administrasi				
4.	Kejujuran petugas administrasi				
EMPATHY (EMPATI)					
1.	Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa				
2.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi				
3.	Keadilan dalam memberikan layanan				
4.	Dukungan lembaga atas kebutuhan mahasiswa				

PERSENTASE JAWABAN				
---------------------------	--	--	--	--

Kepuasan Mahasiswa

NO	PERTANYAAN	KEPUASAN MAHASISWA			
		STP	TP	P	SP
1.	Perasaan puas terhadap kebutuhan mahasiswa				
2.	Perasaan puas terhadap teknologi dan peralatan yang digunakan				
3.	Perasaan puas terhadap pelayanan administrasi				
4.	Perasaan puas atas kualitas jasa secara keseluruhan				
PERSENTASE JAWABAN					

Kuesioner diadopsi dari penelitian:

Setiawan, Heri. 2009. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan (Studi Kasus di Politeknik Negeri Sriwijaya). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. Hal.: 80-91. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

Lampiran: Input Data Kuesioner

Responden	Bukti Fisik					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Kepuasan Mahasiswa				
	Item X1					Item X2					Item X3					Item X4					Item X5					Item Y				
	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST
1	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12
2	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10
3	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10
5	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10
6	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	3	4	2	4	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
7	3	4	3	2	12	3	4	3	2	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13
8	3	4	3	2	12	3	4	3	2	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13
9	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	2	12	2	2	2	2	8
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10
11	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	2	3	2	10
15	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	4	3	2	4	13	1	2	3	4	10	3	3	2	3	11
17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10
18	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	2	2	3	10
19	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
21	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8
22	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
23	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7
26	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
27	2	4	3	3	12	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9
28	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	1	3	2	3	9	3	2	2	3	10

29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
31	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
32	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	4	4	4	3	15	3	2	3	4	12
34	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	2	1	3	3	9
35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
36	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11
37	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	4	4	13
39	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	2	4	12	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10
40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	2	1	3	3	9
41	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	4	2	3	4	13	2	2	2	2	8
42	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8
43	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
44	2	3	1	2	8	2	3	1	2	8	2	3	3	3	11	3	2	3	4	12	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8
45	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
46	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	2	3	3	3	11	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12
48	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13
49	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
50	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10
51	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
52	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
53	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
54	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12
55	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	2	2	3	3	10
56	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
57	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
59	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10
60	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11

UJI RELIABILITAS DAN UJI VALIDITAS

VARIABEL BUKTI FISIK (TANGIBLES)

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	8,9667	1,6938	,6035	,6419
X1.2	8,8500	1,9941	,5009	,7029
X1.3	8,9833	1,4065	,6325	,6278
X1.4	9,0000	2,1017	,4362	,7335

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,7416

VALIDITY

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	tangibles
X1.1	Pearson Correlation	1	,420**	,496**	,475**	,796**
	Sig. (2-tailed)	.	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,420**	1	,548**	,165	,702**
	Sig. (2-tailed)	,001	.	,000	,208	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,496**	,548**	1	,392**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,002	,000
	N	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,475**	,165	,392**	1	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000	,208	,002	.	,000
	N	60	60	60	60	60
tangibles	Pearson Correlation	,796**	,702**	,845**	,650**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL KEHANDALAN (RELIABILITY)

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.1	8,9167	1,6031	,6511	,6428
X2.2	8,7833	1,8675	,5364	,7097
X2.3	8,9333	1,3853	,6150	,6705
X2.4	8,9167	1,9760	,4415	,7531

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,7555

VALIDITY

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	,530**	,491**	,496**	,819**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,530**	1	,541**	,165	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,208	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,491**	,541**	1	,401**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,001	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,496**	,165	,401**	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,208	,001	.	,000
	N	60	60	60	60	60
reliability	Pearson Correlation	,819**	,725**	,833**	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	Alpha
--	------------	----------------	-----------------	-------

	if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	if Item Deleted
X3.1	8,8167	1,9489	,5513	,7044
X3.2	8,8000	1,5525	,6856	,6223
X3.3	8,6167	1,8675	,5539	,7025
X3.4	8,6167	2,1387	,4451	,7560

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,7582

VALIDITY

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	,563**	,426**	,298*	,749**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,001	,021	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,563**	1	,537**	,450**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,426**	,537**	1	,335**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,009	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	,298*	,450**	,335**	1	,667**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,009	.	,000
	N	60	60	60	60	60
responsiveness	Pearson Correlation	,749**	,856**	,762**	,667**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL JAMINAN (ASSURANCE)

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.1	9,2000	1,7220	,4337	,6649

X4.2	9,1667	1,3616	,6687	,5122
X4.3	9,2833	1,5963	,4087	,6827
X4.4	9,1500	1,5195	,4455	,6615

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0 N of Items = 4

Alpha = ,6989

VALIDITY

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	,492**	,190	,332**	,665**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,146	,009	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,492**	1	,501**	,443**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,190	,501**	1	,261*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,146	,000	.	,044	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	,332**	,443**	,261*	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,044	.	,000
	N	60	60	60	60	60
assurance	Pearson Correlation	,665**	,836**	,685**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL EMPATI (EMPATHY)

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.1	8,8333	1,2599	,4195	,5038
X5.2	8,6667	1,4463	,4203	,4975
X5.3	8,7167	1,5285	,5516	,4291
X5.4	8,6833	1,8133	,1896	,6571

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,6000

VALIDITY

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	,324*	,429**	,158	,750**
	Sig. (2-tailed)	.	,012	,001	,229	,000
	N	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,324*	1	,495**	,104	,706**
	Sig. (2-tailed)	,012	.	,000	,431	,000
	N	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,429**	,495**	1	,189	,743**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,148	,000
	N	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	,158	,104	,189	1	,513**
	Sig. (2-tailed)	,229	,431	,148	.	,000
	N	60	60	60	60	60
empathy	Pearson Correlation	,750**	,706**	,743**	,513**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA

RELIABILITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	8,1500	1,4517	,5461	,5908
Y2	8,3667	1,4565	,4274	,6779
Y3	8,1000	1,6508	,4593	,6473
Y4	7,9833	1,6099	,5145	,6170

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,6972

VALIDITY

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	,513**	,308*	,375**	,769**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,017	,003	,000
	N	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,513**	1	,217	,249	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,095	,055	,000
	N	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	,308*	,217	1	,579**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,017	,095	.	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,375**	,249	,579**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,003	,055	,000	.	,000
	N	60	60	60	60	60
kepuasan	Pearson Correlation	,769**	,722**	,691**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANALISIS REGRESI BERGANDA, KOEFISIEN DETERMINASI, DAN UJI F (SIMULTAN)

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,252	2,458		,509	,613
	Tangibles (X1)	,634	,265	,360	2,390	,020
	Reliability (X2)	,355	,136	,377	2,618	,011
	Responsiveness (X3)	,178	,168	,199	1,063	,293
	Assurance (X4)	-,408	,174	-,409	-2,345	,023
	Empathy (X5)	,058	,174	,057	,334	,739

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 ^a	,316	,253	1,36428

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Reliability (X2), Tangibles (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3)

HASIL UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,425	5	9,285	4,989	,001 ^a
	Residual	100,508	54	1,861		
	Total	146,933	59			

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Reliability (X2), Tangibles (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)



Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Putri Mayang Sari
NIM : 0611 3060 0496
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP : 197301312001121002
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Kamis, Tanggal 27 Februari 2014, telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Kamis pukul 13.30 WIB s/d selesai bertempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Putri Mayang Sari
NIM 0611 3060 0496

Palembang, 27 Februari 2014

Pihak Kedua,

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Putri Mayang Sari
NIM : 0611 3060 0496
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP : 197812162006041003
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Selasa, Tanggal 25 Februari 2014, telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa pukul 13.30 WIB s/d selesai bertempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Putri Mayang Sari
NIM 0611 3060 0496


Palembang, 25 Februari 2014

Pihak Kedua,

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, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id	
	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR	

Lembar :

Nama : PUTRI MAYANG SARI
 NIM : 0611 3060 0496
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
 Judul Laporan Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPuasan MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Pembimbing (I) II : H. HADI SAUHARI, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	27/2 2014	Penyusunan Proposal.	<i>h</i>
2.	9/3 2014	Perbaikan Lembar belakang	<i>h</i>
3.	27/3 2014	Perbaikan judul, lembar belakang, Keresahan Matrik, Abstrak, Daftar Isi dan Tabel	<i>h</i>
4.	9/4 2014	Perbaikan Lembar belakang, Menit 24	<i>h</i>
5.	24/3 2014	Aktif Kumpul Laporan dan I	<i>h</i>
6.	8/4 2014	Perbaikan Lembar belakang	<i>h</i>
7.	17/4 2014	Perbaikan Sistematika Penulisan (Metode dan cara penulisan lampiran).	<i>h</i>

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	20/04 2014	Perbaiki latar belakang serta data by sistem dan pelayanan. dan perbaikan lagi.	h
9.	8/05 2014	ke Bab 1 lanjutkan Bab II	h.
10.	16/05 2014	Tambahkan teori keultra pelayanan & kepresiden	h
11.	26/05 2014	ke Bab II lanjutkan Bab III perbaikan Tambahkan data nasional	h
12.	5/06 2014	ke bab III lanjutkan bab IV	h

Palembang, 26 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



Hendra Sasmitawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208182003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

No. Dok : F-PBM-17
: 00

Tgl. Bertaku : 13 Desember 2010

No. Rev.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : PUTRI MAYANG SARI
NIM : 0611 3060 0496
Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Judul Laporan Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP TINGKAT KEPuasan MAHASISWA JURUSAN
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Pembimbing ⁽¹⁾ II ^{ad} : H. HADI JAUHARI, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	12/6 2014	Perbaikan Bab IV Danbelakang Laporan Teori & Data presentasi kreditor	h
2.	18/6 2014	Perbaikan Bab II & III	h.
3.	23/6 2014	Perbaikan Bab IV & Bab V perbaikan kembali pada	h
4.	24/6 2014	Perbaikan Bab II lengkapi buku	h
5.			
6.			

No. Dok. : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00








KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-350918
 Website : www.politekniksriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : PUTRI MAJIANG SARI
 NIM : 0611 3040 0496
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
 Judul Laporan Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI
 BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Pembimbing I (1) : M. RICKA MAULANA EFFENDI, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	25/2 2014	perhaluan proposal	
2.	4/3 2014	acc proposal, layout Bab I	
3.	18/3 2014	perbaikan memo dan lampiran & abstrak analisis	
4.	1/4 2014	acc Bab I, layout Bab II	
5.	8/4 2014	perbaikan landasan teori	
6.	15/4 2014	acc Bab II, layout Bab III	
7.	6/5 2014	perbaikan format & Statistika organ' sel	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	19/5/2014	acc Bab III Logit Bab IV	
9.	20/5/2014	partikel analisis	
10.	3/6/2014	partikel bagian teori & data kecerdasan	
11.	10/6/2014	acc Bab IV Logit Bab V	
12.	19/6/2014	1. acc Bab I s.d Bab IV 2. Di rekomendasikan U/ upan laporan akhir	

Palembang, 17 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208192003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini. Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Kelas = 6NB

No. Dok. : F-PBM-18

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : PUTRI MAYANG SARI
NIM : 0611 3060 0496
Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Judul Laporan Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian
Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik ~~2013/2014~~ 2013/2014.....

Palembang, 23 JUNI 2014.....

Pembimbing I,

(H. HADI JAUHARI, S.E., M.Si.)
NIP. 197301312001121002

Pembimbing II,

(M. RISKHA MAULANA, E.S.E., M.Si.)
NIP. 197812162006041003

Perihal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 5 Februari 2014

**Yth. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Dengan hormat,

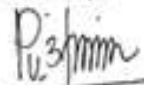
Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Mayang Sari
NIM : 061130600496
Semester : VI (enam)
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang Diambil : Manajemen Pemasaran

Mohon kepada Bapak agar dapat memberikan izin pengambilan data terhadap mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Besar harapan kami agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Putri Mayang Sari

NIM 061130600496