

LAPORAN AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA STIA & P-ADS PALEMBANG



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

Disusun Oleh:

**TYA MEILIAROZA
NPM 061730601160**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM
STUDI ADMINISTRASI NEGARA STIA&P-ADS
PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:

**TYA MEILIAROZA
NPM 061730601160**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A
NIP 196103251989031001**

Pembimbing II

**Muhammad Riska Maulana E, S.E., M.Si
NIP 19781216200641003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setjawan, S.E., M.A.B
NIP 197602222002121001**

 **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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tya Meilia Roza
NIM : 061730601160
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Administrasi Negara Di Stia&P-Ads Kota Palembang

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 ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan 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, Agustus 2020
membuat pernyataan,

Tya Meiliaroza
NPM 061730601160



LEMBAR PENGESAHAN

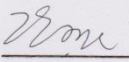
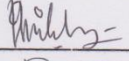
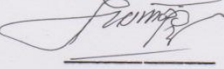
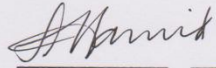
Nama Mahasiswa : Tya Meilia roza
NIM : 061730601160
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Administrasi Negara Di Stia&P-Ads Kota Palembang

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

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Deslochal Djumrianti, S.E.,MIS., Ph.D Ketua		_____
2.	Mariskha Z., S.E., M.M Anggota		_____
3.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si Anggota		_____
4.	Abd. Hamid, S.E., M.Si Anggota		_____

Motto dan Persembahan

*"HIDUP HARUS TERUS BERJALAN WALAUPUN ORANG -
ORANG DISEKITAR MEREMEHKANMU"*

(TYA MELIAROZA)

Ku persembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- *Saudara-saudaraku Tersayang*
- *Dosen dan Staff Jurusan
Administrasi Bisnis*
- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Administrasi Negara Di Stia&P-Ads Kota Palembang”

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Administrasi Negara serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing.Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Kps. Koordinator Program Studi
5. Bapak Dr. Markoni, S.E, M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Bapak Muhammad Riska Maulana Eff, S.E,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Stia & P-ads Palembang yang telah bersedia mengizinkan saya melakukan penelitian.
8. Serta Bapak H. A. Rizal Fahlevi, SE, M.Si selaku Ketua Stia&P-ads yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Stia&P-ads Palembang
9. Pegawai serta Mahasiswa Stia&P-Ads yang telah mengisi Kuisioner yang saya butuhkan.

10. Teman-teman di kelas 6 NF Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
11. Kedua Orang tua saya, yang selalu menyemangati dan mendoakan saya.
12. Kakak Theo Vhaldino dan adik saya Thesya Febrianty, yang selalu menyemangati dan mendoakan saya.
13. M. Deo Tansila Putra, yang selalu menyemangati dan membantu saya serta mendoakan.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA DI STIA&P-ADS KOTA PALEMBANG

OLEH

TYA MEILIAROZA

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Stia&P-ads Palembang, yang sering dikenal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi & Ilmu Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzki Kota Palembang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan mahasiswa Stia &P-ads. Penelitian menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*. Serta menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung penulis dari hasil kuesioner berjumlah 65 responden data sekunder diperoleh dari publikasi lembaga survei, artikel, buku literature sebagai rujukan. Analisis data ini menggunakan uji instrument dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan dan mempengaruhi dalam Kepuasan Mahasiswa Stia & P-ads. Tetapi yang lebih berdominan yang berpengaruh ialah pada dimensi *Tangibles dan Empathy* pada Program Administrasi Negara Stia & P-ads seharusnya bisa lebih meningkatkan dan mengoptimalkan dimensi lain agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Adminstrasi Negara Stia & P-ads Palembang

Keyword: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa Program Administrasi Negara,*

ABSTRACT

This study was conducted on stia student & P-Ads Palembang, this study aims to know how to influence service quality that measured by dimension. Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy for Stia's student satisfaction & P-ads. Researchers Use Nonprobability Sampling techniques. As well as using primary and secondary data. The primary data obtained directly the author of the questionnaire results amounted to 65 people. Secondary Data is derived from the publication of survey institutions, Artkel, literature books as Referrals. Analysis of this data using instrument testing and hypothesis testing. The results showed that the dimensions of service quality proved to have significant positive influence and influence in Stia student's firmality & P-Ads. But the more dominant is the dimension of Tangibles and Empathy for the Stia State Administration Program & P-ads should be able to further enhance and optimize other dimensions in order to improve The quality of the Ministry on student satisfaction in the State Administration Program Study Stia&P-ads Palembang

Keyword: Kuality of service, Student Satisfaction Program State Administration

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penulisan	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Definisi Operasional Variabel.....	9
1.5.7 Kerangka Berfikir.....	11
1.5.8 Pengembangan Hipotesis.....	12

1.5.9 Analisis Data.....	13
--------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	18
2.1.2 Klasifikasi Produk.....	18
2.2 Pengertian Jasa.....	19
2.2.1 Klasifikasi Jasa.....	19
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	21
2.3.2 Pengertian Pelayanan.....	21
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.4 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan.....	23
2.3.5 Faktor penyebab kualitas pelayanan buruk.....	24
2.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.4 Kepuasan.....	26
2.4.1 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	27
2.4.3 Dimensi kepuasan.....	28

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat	29
3.2 Visi dan Misi.....	29
3.2.1 Visi Stia&P-ads.....	29
3.2.2 Misi Stia&P-ads.....	29
3.2.3 Makna Lambang.....	30
3.3 Struktur Organisasi.....	31
3.4 Uraian Jabatan.....	32
3.5 Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
3.7 Tanggapan Responden Variabel.....	39

BAB IV HASIL&PEMBAHASAN

4.1 Hasil.....	50
4.1.1 Uji Instrumen.....	50
4.1.1.1 Hasil Uji Validitas.....	50
4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56

4.1.2 Hasil Penelitian.....	56
4.1.2.1 Koefisien Determinasi.....	56
4.1.2.2 Uji F	58
4.1.2.3 Uji t.....	59
4.1.3 Regresi Linear Berganda.....	60
4.2 Pembahasan Kualitas Pelayanan.....	62
4.2.1 Variabel dimensi yang berpengaruh.....	62
4.2.2 Variabel Independen yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Stia&P-ads.....	63

BAB VPENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	65
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Konseptual Kerangka Berfikir.....	12
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Populasi Mahasiswa.....	8
Tabel 1.2 Operasional Variabel.....	10
Tabel 1.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	14
Tabel 1.4 Skala Likert	15
Tabel 3.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 3.2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Persemester.....	38
Tabel 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Organisasi yang diikuti.....	39
Tabel 3.6 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3.7 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.8 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 3.9 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan mahasiswa.....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i> (X_1)	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X_2).....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (X_3).....	53

Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> (X_4).....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan mahasiswa (Y).....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.8	Dasar Intrepretasi Nilai	58
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	59
Tabel 4.11	Hasil Regresi Linear Berganda.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Pemberian Izin
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Data Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 11 Daftar Kehadiran Dosen