

ABSTRAK

PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Oleh:
Nadira Martasubrata
1203915

Skripsi ini dibimbing oleh:
Dr. H. Suwatno, M.Si

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Hal tersebut dilihat dari hasil survey kepuasan mahasiswa ditahun 2015. Fokus kajian pendidikan diarahkan pada faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mutu layanan akademik merupakan faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat mutu layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, juga untuk mengetahui pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *eksplanatory survey*. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket dengan model skala *likert*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 348 mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa tingkat mutu layanan akademik di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sedang, dan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sedang. Dari hasil analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: *mutu layanan akademik, kepuasan mahasiswa*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION IN FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS EDUCATION INDONESIA UNIVERSITY OF EDUCATION

By:

Nadira Martasubrata
1203915

This thesis is guided by:

Dr. H. Suwatno, M.Si

The issue became a study in this research is having not optimal student satisfaction in Faculty of Economic and Business Education, Indonesia University of Education. It is characterized by the result of student satisfaction survey in 2015. The focus of the study of education directed at factors that influenced student satisfaction. Academic service quality is a factor that thought to have an influence on student satisfaction.

The purpose of this study was to obtain an overview of the level of academic service quality and student satisfaction in Faculty of Economic and Business Education, also to analyze the influence of academic service quality on student satisfaction. This research used explanatory survey method. The data were obtained used questionnaire with likert scale model. The respondents in this reseach were student of Faculty of Economic and Business Education, many as 348 students. The data was analyzed by using simple regression analysis.

The result of the data analysis revealed that academic service quality was classified as middle category, also student satisfaction in Faculty of Economic and Business Education classified as middle category. Based on the analyzed of simple regression, the result revealed that academic service quality has the positive and significant influence toward student satisfaction.

Keywords: *academic service quality, student satisfaction*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Juga shalawat dan salam selalu disampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik sistematika maupun kedalaman isinya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak dalam penyempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini dapat terwujud karena bantuan yang berharga dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati penulis berdoa semoga segala kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Terima kasih.

Bandung, Juni 2016
Penulis

Nadira Martasubrata
1203915

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulis banyak menemui kesulitan mulai dari penelitian, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

Bapak Prof. H. Furqon, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bapak Prof. Dr. H. Disman, M.S., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

Bapak Dr. Budi Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.

Bapak Dr. H. Suwatno, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Bapak Adman, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala keikhlasan, kesabaran dan ketelitian dalam membimbing serta memberikan pengarahan, kemudahan, kelancaran dan do'a, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang selalu memberikan dukungan dan ketulusan dalam memberikan ilmu kepada penulis.

Kepala Sub. Bag. Akademik Ibu Hj. Tuti Herawati, S.Sen, beserta staf yang telah bersedia membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPI.

Orangtua yang telah sangat berjasa membimbing dan tetap setia mengiringi setiap jalan yang penulis lalui hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Zhulfiyana yang senantiasa menemani, membantu, mengingatkan, dan menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi hingga skripsi ini bisa selesai sesuai dengan harapan penulis.

Sahabat-sahabat terbaik dan teman-teman seperjuangan Pendidikan Manajemen Perkantoran 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang memberikan banyak masukan serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu semoga diberi kebahagiaan dan rahmat yang berlimpah oleh Allah SWT. Aamiin