

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | i              |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                           | ii             |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                           | iii            |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                          | iv             |
| KATA PENGANTAR .....                               | v              |
| DAFTAR ISI.....                                    | vii            |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xi             |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xvi            |
| DAFTAR GRAFIK .....                                | xvi            |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xvii           |
| DAFTAR ISTILAH .....                               | xviii          |
| INTISARI.....                                      | xix            |
| <i>ABSTRAC</i> .....                               | xx             |
| BAB I. PENDAHULUAN .....                           | 1              |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1              |
| 1.2 Permasalahan Penelitian .....                  | 4              |
| 1.3 Keaslian Penelitian .....                      | 5              |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                        | 6              |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                       | 7              |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKAN DAN LANDASAN TEORI ..... | 8              |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                         | 8              |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....          | 8              |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....             | 9              |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.1.3                                   | Model Analisis Kualitas Pelayanan .....                                   | 10        |
| 2.1.4                                   | Layanan Perguruan Tinggi .....  | 13        |
| 2.1.5                                   | Pengertian Kepuasan Pelayanan .....                                       | 15        |
| 2.1.6                                   | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Pelanggan.....                | 16        |
| 2.1.7                                   | Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....  | 17        |
| 2.2                                     | Landasan Teori .....  | 19        |
| 2.2.1                                   | Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan<br>Pelanggan (Mahasiswa)..... | 19        |
| 2.2.2                                   | Kerangka teori .....  | 20        |
| 2.2.3                                   | Hipotesis .....   | 21        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b> |   | <b>22</b> |
| 3.1                                     | Desain Penelitian .....   | 22        |
| 3.2                                     | Metode Pengambilan Sampel .....   | 22        |
| 3.2.1                                   | Populasi .....  | 22        |
| 3.2.2                                   | Sampel .....  | 23        |
| 3.3                                     | Definisi Operasional Variabel .....                                       | 23        |
| 3.4                                     | Teknik Pengumpulan Data .....   | 25        |
| 3.5                                     | Alat Penelitian .....   | 26        |
| 3.6                                     | Metode Analisis Data .....  | 27        |
| 3.6.1                                   | Uji Validitas .....   | 28        |
| 3.6.2                                   | Uji Reliabilitas .....  | 29        |
| 3.6.3                                   | Uji Asumsi Klasik .....   | 29        |
| 3.6.3.1                                 | Uji Normalitas .....  | 29        |
| 3.6.3.2                                 | Uji Multikolonieritas .....   | 30        |
| 3.6.3.3                                 | Uji Heteroskedastisitas .....   | 30        |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 3.6.4                                       | Analisis Regresi .....                              | 31 |
| 3.6.4.1                                     | Koefisien Determinasi .....                         | 31 |
| 3.6.4.2                                     | Uji Statistik F .....                               | 32 |
| 3.6.4.3                                     | Uji Statistik t .....                               | 32 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN ..... |   | 34 |
| 4.1   | Sejarah Singkat STEI Hamfara Yogyakarta.....        | 34 |
| 4.2   | Struktur Organisasi STEI Hamfara .....              | 37 |
| 4.3   | Pelayanan Administrasi STEI Hamfara Yogyakarta..... | 39 |
| 4.3.1                                       | Pelayanan Administrasi Akademik .....               | 39 |
| 4.3.2                                       | Pelayanan Penunjang Akademik .....                  | 40 |
| 4.1.3                                       | Pelayanan Dosen .....                               | 41 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |   | 43 |
| 5.1   | Hasil Penelitian .....                              | 43 |
| 5.1.1                                       | Demografi Responden .....                           | 43 |
| 5.1.1.1                                     | Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin ..... | 43 |
| 5.1.1.2                                     | Karakteristik Responden Menurut Angkatan .....      | 43 |
| 5.1.1.3                                     | Karakteristik Responden Menurut Usia .              | 44 |
| 5.1.2                                       | Deskriptif Data .....                               | 45 |
| 5.1.2.1                                     | Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik            | 45 |
| 5.1.3                                       | Kepuasan Mahasiswa .....                            | 64 |
| 5.1.4                                       | Uji Instrumen Penelitian .....                      | 67 |
| 5.1.4.1                                     | Uji Validitas .....                                 | 67 |
| 5.1.4.2                                     | Uji Reliabilitas .....                              | 69 |

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| 5.1.5                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa ..... | 70 |
| 5.1.5.1              | Uji Asumsi Klasik .....   | 70 |
| 5.1.5.2              | Uji Hipotesis .....   | 70 |
| 5.1.6                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Penunjang Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....    | 74 |
| 5.1.6.1              | Uji Asumsi Klasik .....   | 74 |
| 5.1.6.2              | Uji Hipotesis .....   | 74 |
| 5.1.7                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa .....                 | 77 |
| 5.1.7.1              | Uji Asumsi Klasik .....   | 77 |
| 5.1.7.2              | Uji Hipotesis .....   | 77 |
| 5.2                  | Pembahasan .....  | 80 |
| BAB VI PENUTUP ..... |   | 88 |
| 6.1                  | Kesimpulan .....  | 88 |
| 6.2                  | Keterbatasan Penelitian .....   | 88 |
| 6.3                  | Saran .....   | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |   | 90 |
| LAMPIRAN .....       |   | 93 |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Pengaduan Mahasiswa .....                               | 3              |
| Tabel 3.1 Matriks Operasional Variabel .....                      | 25             |
| Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kependidikan STEI Hamfara .....           | 38             |
| Tabel 4.2 Jumlah Dosen Tetap STEI Hamfara .....                   | 41             |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 43             |
| Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....      | 44             |
| Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....          | 44             |
| Tabel 5.4 Kehandalan Administrasi Akademik .....                  | 45             |
| Tabel 5.5 Kehandalan Penunjang Akademik .....                     | 47             |
| Tabel 5.6 Kehandalan Dosen .....                                  | 48             |
| Tabel 5.7 Daya Tanggap Karyawan Administrasi Akademik .....       | 49             |
| Tabel 5.8 Daya Tanggap Petugas Penunjang Akademik .....           | 50             |
| Tabel 5.9 Daya Tanggap Dosen .....                                | 52             |
| Tabel 5.10 Jaminan Karyawan Administrasi Akademik .....           | 53             |
| Tabel 5.11 Jaminan Petugas Penunjang Akademik .....               | 54             |
| Tabel 5.12 Jaminan Dosen .....                                    | 55             |
| Tabel 5.13 Kepedulian Karyawan Administrasi Akademik .....        | 56             |
| Tabel 5.14 Kepedulian Petugas Penunjang Akademik .....            | 58             |
| Tabel 5.15 Kepedulian Dosen.....                                  | 59             |
| Tabel 5.16 Bukti Fisik Karyawan Administrasi Akademik .....       | 60             |
| Tabel 5.17 Bukti Fisik Petugas Penunjang Akademik .....           | 61             |
| Tabel 5.18 Bukti Fisik Dosen .....                                | 63             |

|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| Tabel 5.19         | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan<br>Administrasi Akademik ..... | 64  |
| Tabel 5.20         | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Petugas<br>Penunjang Akademik .....     | 65  |
| Tabel 5.21         | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan .....                                   | 66  |
| Tabel 5.22         | Ringkasan Hasil Uji Validitas Kehandalan .....                                | 67  |
| Tabel 5.23         | Ringkasan Hasil Uji Validitas Daya Tanggap .....                              | 67  |
| Tabel 5.24         | Ringkasan Hasil Uji Validitas Jaminan .....                                   | 68  |
| Tabel 5.25         | Ringkasan Hasil Uji Validitas Empati .....                                    | 68  |
| Tabel 5.26         | Ringkasan Hasil Uji Validitas Berwujud .....                                  | 68  |
| Tabel 5.27         | Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....  | 69  |
| Tabel 5.28         | Hasil Uji Regresi Model Persamaan I .....                                     | 70  |
| Tabel 5.29         | Hasil Uji Regresi Model Persamaan II .....                                    | 74  |
| Tabel 5.30         | Hasil Uji Regresi Model Persamaan III .....                                   | 77  |
| Tabel Lampiran 1.  | Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik .....                                | 106 |
| Tabel Lampiran 2.  | Kualitas Pelayanan Penunjang Akademik .....                                   | 108 |
| Tabel Lampiran 3.  | Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Mahasiswa ....                              | 110 |
| Tabel Lampiran 4.  | Validitas Kehandalan Administrasi Akademik .....                              | 113 |
| Tabel Lampiran 5.  | Reliabilitas Kehandalan Adm. Akademik .....                                   | 114 |
| Tabel Lampiran 6.  | Tanggapan Adm.akademik .....  | 114 |
| Tabel Lampiran 7.  | Reliabilitas Tanggapan Adm.Akademik .....                                     | 115 |
| Tabel Lampiran 8.  | Validitas Jaminan Adm. Akademik .....   | 116 |
| Tabel Lampiran 9.  | Reliabilitas Jaminan Akademik .....   | 116 |
| Tabel Lampiran 10. | Validitas Kepedulian Adm.Akademik .....                                       | 117 |
| Tabel Lampiran 11. | Reliabilitas Kepedulian Adm. Akademik .....                                   | 117 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel Lampiran 12. Validitas Fasilitas Fisik Adm.Akademik .....       | 118 |
| Tabel Lampiran 13. Reliabilitas Fasilitas Fisik Adm. Akademik .....   | 118 |
| Tabel Lampiran 14. Validitas Keandalan Penunjang Akademik .....       | 119 |
| Tabel Lampiran 15. Reliabilitas Keandalan Penunjang Akademik .....    | 119 |
| Tabel Lampiran 16. Validitas Daya Tanggap Penunjang Akademik .....    | 120 |
| Tabel Lampiran 17. Reliabilitas Daya Tanggap Penunjang Akademik ..... | 120 |
| Tabel Lampiran 18. Validitas Jaminan Penunjang Akademik .....         | 120 |
| Tabel Lampiran 19. Reliabilitas Jaminan Penunjang Akademik .....      | 121 |
| Tabel Lampiran 20. Validitas Empati Penunjang Akademik .....          | 121 |
| Tabel Lampiran 21. Reliabilitas Empati Penunjang Akademik .....       | 121 |
| Tabel Lampiran 22. Validitas Fas.Fisik Penunjang Akademik .....       | 122 |
| Tabel Lampiran 23. Reliabilitas Fas.Fisik Penunjang Akademik .....    | 122 |
| Tabel Lampiran 24. Validitas Keandalan Pelayanan Dosen .....          | 123 |
| Tabel Lampiran 25. Reliabilitas Keandalan Pelayanan Dosen .....       | 123 |
| Tabel Lampiran 26. Validitas Ketanggapan Pelayanan Dosen .....        | 124 |
| Tabel Lampiran 27. Reliabilitas Ketanggapan Pelayanan Dosen .....     | 124 |
| Tabel Lampiran 28. Validitas Jaminan Pelayanan Dosen .....            | 124 |
| Tabel Lampiran 29. Reliabilitas Jaminan Pelayanan Dosen .....         | 125 |
| Tabel Lampiran 30. Validitas Empati Pelayanan Dosen .....             | 125 |
| Tabel Lampiran 31. Reliabilitas Empati Pelayanan Dosen .....          | 125 |
| Tabel Lampiran 32. Validitas Fas.Fisik Pelayanan Dosen .....          | 126 |
| Tabel Lampiran 33. Reliabilitas Fas.Fisik Pelayanan Dosen .....       | 126 |
| Tabel Lampiran 34. Normalitas Persamaan I.....                        | 128 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel Lampiran 35. Multikolonieritas Persamaan I.....      | 128 |
| Tabel Lampiran 36. Heteroskedastisitas Persamaan I .....   | 128 |
| Tabel Lampiran 37. Normalitas Persamaan II .....           | 130 |
| Tabel Lampiran 38. Multikolonieritas Persamaan II .....    | 130 |
| Tabel Lampiran 39. Heteroskedastisitas Persamaan II .....  | 130 |
| Tabel Lampiran 40. Normalitas Persamaan III .....          | 132 |
| Tabel Lampiran 41. Multikolonieritas Persamaan III .....   | 132 |
| Tabel Lampiran 42. Heteroskedastisitas Persamaan III ..... | 132 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan .....                        | 12             |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....                                  | 21             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi STEI Hamfara Yogyakarta .....     | 39             |
| Gambar 5.1 Peringkat Perbaikan Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa .. | 85             |

## DAFTAR GRAFIK

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Grafik 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik<br>Terhadap Kepuasan Mahasiswa ..... | 135            |
| Grafik 2. Pengaruh Kualitas Penunjang Akademik Terhadap<br>Kepuasan Mahasiswa .....              | 136            |
| Grafik 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan<br>Mahasiswa .....                 | 137            |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....                      | 93             |
| Lampiran 2. Data Skor Jawaban Responden .....               | 105            |
| Lampiran 3. Data Validitas dan Reliabilitas Kuesioner ..... | 112            |
| Lampiran 4. Data Hasil Regresi .....                        | 127            |
| Lampiran 5. Grafik Persamaan Regresi Linier Berganda .....  | 134            |

## DAFTAR ISTILAH

|                    |  |
|--------------------|--|
| Berwujud           | : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi   |
| Daya Tanggap       | : kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan sigap                                |
| Empati             | : keramahan, kemampuan berkomunikasi serta perhatian penuh dari karyawan akademik                              |
| Hipotesis          | : jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian  |
| Jaminan            | : kemampuan karyawan yang menumbuhkan kepercayaan mahasiswa  |
| Kehandalan         | : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya                           |
| Kepuasan           | : kesesuaian antara yang diinginkan atau yang diharapkan   |
| Pelayanan Akademik | : pelayanan yang berkaitan dengan administrasi akademik, penunjang (perpustakaan dan laboratorium), dan dosen. |
| Signifikan         | : tingkat keyakinan terhadap suatu hipotesis   |