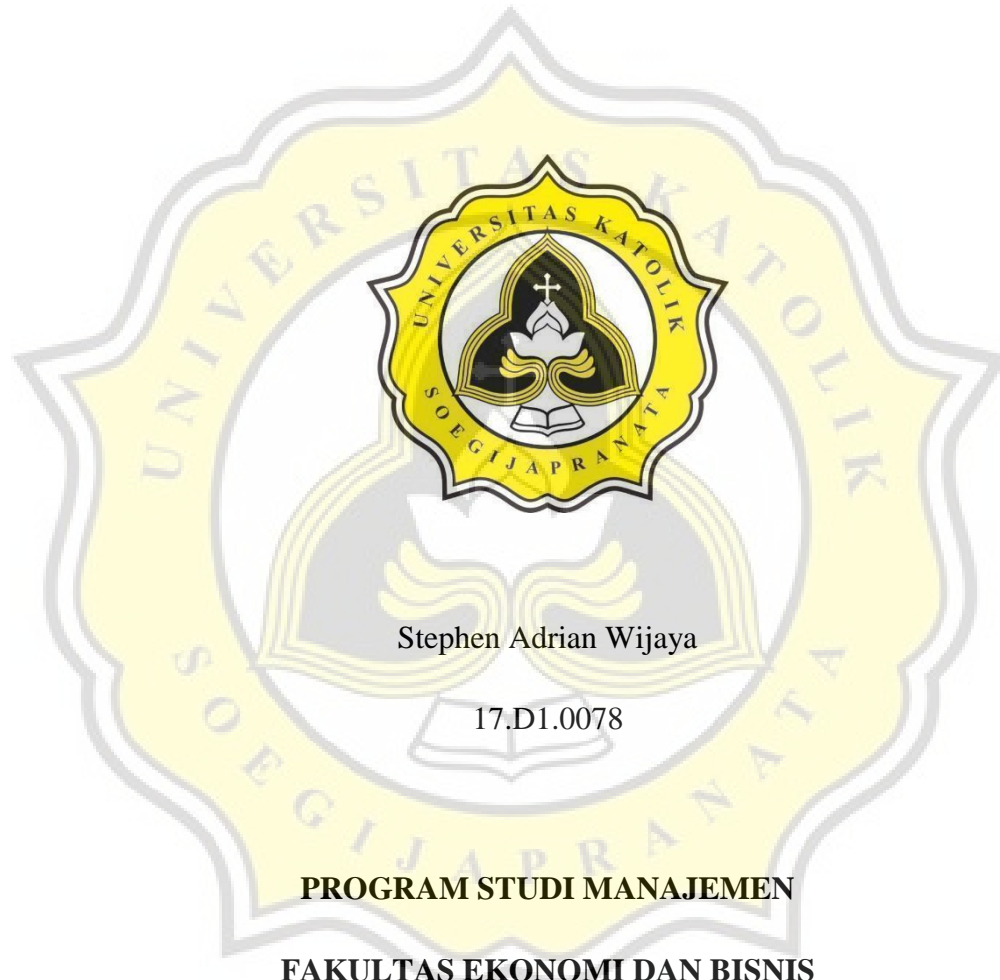


SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau
Menggunakan Model SERVQUAL**



Stephen Adrian Wijaya

17.D1.0078

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2023

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau
Menggunakan Model SERVQUAL**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

**Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Stephen Adrian Wijaya

17.D1.0078

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stephen Adrian Wijaya

NIM : 17.D1.0078

Progdi / Konsentrasi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau Menggunakan Model SERVQUAL” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Semarang, 27 Maret 2023

Yang menyatakan,



Stephen Adrian Wijaya

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau Menggunakan Model SERVQUAL

Diajukan oleh : Stephen Adrian Wijaya

NIM : 17.D1.0078

Telah disetujui : 27 Maret 2023

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD

Penguji 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 2 : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Penguji 3 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di

bawah ini. sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D1.0078

HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stephen Adrian Wijaya

NIM : 17.D1.0078

Progdi / Konsentrasi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau Menggunakan Model SERVQUAL” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 27 Maret 2023

Yang menyatakan,


Stephen Adrian Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karna berkat dan penyertaanya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Ditinjau Menggunakan Model SERVQUAL” penulisan Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dengan berkat dan anugerah-Nya kepada penulis dari awal penelitian hingga akhir penulisan skripsi.
2. Kedua orang tua dan adik penulis yang selalu mendukung, mendoakan, dan mendampingi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing dan memberi masukan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D. dan Bapak A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM selaku penguji yang sudah memberi masukan dan kritik untuk menjadikan skripsi penulis menjadi lebih baik.
5. Teman-teman penulis yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi dan dalam menyelesaikan studi.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan dorongan semangat kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari apabila dalam penulisan skripsi ini baik dalam pemilihan kata maupun penyajian masih memiliki banyak kekurangan. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 Maret 2023

Yang menyatakan,



Stephen Adrian Wijaya



ABSTRAK

Pendidikan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia. Dengan pendidikan yang baik akan membuat manusia semakin berkualitas. Maka dari itu banyak perguruan tinggi yang berupaya memberikan layanan yang baik kepada para mahasiswa yang menjalani pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Selain itu para mahasiswa juga melihat perguruan tinggi dari segi mutu akreditasi. Universitas Katolik Soegijapranata merupakan salah satu universitas swasta yang cukup populer di kalangan masyarakat dan menjadi perguruan tinggi swasta pertama yang mendapatkan akreditasi A di Jawa Tengah. Sebagai perguruan tinggi yang sudah mendapat akreditasi A, Universitas Katolik Soegijapranata harus terus menjaga nilai baik tersebut dengan salah satunya memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan akademik tersebut dapat dinilai menggunakan model SERVQUAL dengan lima dimensi yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Model SERVQUAL, Kepuasan Mahasiswa

Semarang, 27 Maret 2023

Yang menyatakan,



Stephen Adrian Wijaya

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Kepuasan	6
2.2 Kepuasan Pada Mahasiswa	6
2.3 Kualitas Pelayanan Dalam Pendidikan	8
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Hipotesis Penelitian	13
2.7 Kerangka Pikir Penelitian	14
2.8 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	15
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	18

3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Pengujian Alat Pengumpulan Data	20
3.5.1 Uji Validitas	20
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3 Analisis Deskriptif.....	23
3.5.4 Regresi Linier Berganda	24
3.5.5 Uji Parsial (Uji T)	25
3.5.6 Uji Simultan (Uji F).....	25
3.5.7 Koefisien Determinasi (Uji R)	25
BAB IV.....	27
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.2 Tanggapan Responden.....	28
4.3 Analisis Linear Berganda	36
4.4 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji T)	37
4.5 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	38
4.6 Uji R Square.....	39
Pembahasan.....	39
BAB V.....	41
KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	41
Daftar Pustaka.....	43
Lampiran	47
Lampiran Hasil Pengolahan Data	51
Hasil Antiplagiasi	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji Validitas	21
Tabel 3.2 Uji Validitas	22
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Program Studi....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Angkatan dan Program Studi.....	28
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Berwujud.....	29
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan	30
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap	31
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati	33
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan	34
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa	35
Tabel 4.9 Uji Analisis Linear Berganda.....	36
Tabel 4.10 Uji F	38
Tabel 4.11 Uji R Square.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	15
------------------------------------	----