

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Umayya  
NIM : 212019112**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2023**

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Umayya  
NIM : 212019112**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umayya

NIM : 212019112

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.





Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Palembang

Nama : Umayya

NIM : 212019112

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M.

NIDN : 0206016702

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal,

Pembimbing II,

Fitantina, S.E., M.Si.

NIDN : 0028026301

Mengetahui Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si.

NIDN : 0229057501



## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO :

*Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)Nya. (Q.S Az- Zalzalah:7)*

### PERSEMBAHAN:

- ❖ Kedua orang tua saya, bapak Sukanto dan ibu Sukiatur yang tak pernah berhenti untuk selalu mendo'akan, mendukung, dan melakukan segala upaya untuk saya bisa berkuliah.
- ❖ Untuk saudara-saudara kandung saya Supanaji, Ratna Wati, Tri Hartiningsih, dan Sarwiyati yang selalu mendukung hingga sampai pada titik ini
- ❖ Untuk teman-teman yang telah membantu.
- ❖ Untuk Almamater



## PRAKATA



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahrabbi'l'amin, segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang** dapat selesai dengan tepat waktu. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan penulis yang masih minim dalam hal ilmu ataupun pengalaman. Ucapan terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tuaku, Bapak Sukamto dan Ibu Sukiatur karena telah mendoakan dan mengupayakan segala hal untuk penulis dari awal perkuliahan hingga sampai bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Wani Fitriah, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku pembimbing satu yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku pembimbing dua yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga kebaikan seluruh pihak yang terlibat mendapatkan nilai pahala di sisi Allah SWT dan mendapatkan balasan kebaikan pula dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot***

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Palembang, Februari 2023

Umayya



## DAFTAR ISI

|                                                                           |             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>                                           | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                                 | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                                    | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PRAKATA.....</b>                                               | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>                                            | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>                                          | <b>x</b>    |
| <b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>                                         | <b>xi</b>   |
| <b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                       | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>                                            | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                            | 1           |
| B..Rumusan Masalah.....                                                   | 6           |
| C..Tujuan Penelitian.....                                                 | 7           |
| D. Manfaat Penelitian.....                                                | 7           |
| <b>BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b> | <b>9</b>    |
| A. Landasan Teori.....                                                    | 9           |
| B..Penelitian Sebelumnya.....                                             | 18          |
| C..Kerangka Pemikiran.....                                                | 21          |
| D. Hipotesis.....                                                         | 23          |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>                                    | <b>24</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                                                  | 24          |
| B..Lokasi Penelitian.....                                                 | 25          |
| C..Operasional Variabel.....                                              | 26          |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| D. Populasi dan Sampel.....               | 27        |
| E..Data yang Diperlukan.....              | 30        |
| F.. Metode Pengumpulan Data.....          | 30        |
| G. Analisis Data dan Teknik Analisis..... | 32        |
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>40</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                  | 40        |
| B..Pembahasan Hasil Penelitian.....       | 62        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>67</b> |
| A. Kesimpulan.....                        | 67        |
| B..Saran.....                             | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                           |           |



## DAFTAR TABEL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1 Hasil Prariset Pada Mahasiswa FEB UMP.....                 | 4  |
| Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya..... | 20 |
| Tabel III.1 Operasional Variabel.....                                | 26 |
| Tabel III.2 Jumlah Mahasiswa Aktif FEB UMP.....                      | 27 |
| Tabel III.3 Distribusi Sampel Mahasiswa FEB UMP.....                 | 29 |
| Tabel IV.1 Gambaran Umum Jawaban Kepuasan Mahasiswa (Y).....         | 46 |
| Tabel IV.2 Gambaran Umum Jawaban Bukti Fisik (X1).....               | 48 |
| Tabel IV.3 Gambaran Umum Jawaban Kehandalan (X2).....                | 51 |
| Tabel IV.4 Gambaran Umum Jawaban Daya Tanggap (X3).....              | 53 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Semua Variabel.....                   | 55 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....                               | 56 |
| Tabel IV.7 Regresi Linear Berganda.....                              | 57 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji F.....                                          | 59 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji t.....                                          | 60 |
| Tabel IV.10 Koefisien Determinasi.....                               | 62 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar II.1 Model Kerangka Pemikiran.....                          | 22 |
| Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....          | 43 |
| Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....      | 44 |
| Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi.....         | 45 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....                               | 74 |
| Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner .....                     | 75 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen .....                             | 78 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data .....                                   | 82 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....          | 94 |
| Lampiran 6 Tabel Distribusi F .....                              | 95 |
| Lampiran 7 Tabel Distribusi t.....                               | 96 |
| Lampiran 8 Tabel Distribusi $r_{\text{tabel}}$ .....             | 97 |
| Lampiran 9 Biodata Penulis .....                                 | 98 |
| Lampiran 10 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan                   |    |
| Lampiran 11 Fotokopi Surat Keterangan Riset                      |    |
| Lampiran 12 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghapal Al- Qur'an |    |
| Lampiran 13 Fotokopi Sertifikat SPSS                             |    |
| Lampiran 14 Fotokopi Sertifikat Aplikasi Komputer                |    |
| Lampiran 15 Fotokopi Sertifikat Komputer Bisnis                  |    |
| Lampiran 16 Fotokopi Plagiarisme                                 |    |
| Lampiran 17 Fotokopi Sertifikat Magang                           |    |
| Lampiran 18 Surat Keterangan Lunas BPP                           |    |
| Lampiran 19 Fotokopi Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi        |    |
| Lampiran 20 Artikel Jurnal                                       |    |



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

Umay<sup>1</sup>, Sri Rahayu<sup>2</sup>, Fitantina<sup>3</sup>

[umayazahra15@gmail.com](mailto:umayazahra15@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Umay/ 212019112/ 2023/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP, baik secara simultan ataupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 95 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Hasil Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh positif bukti fisik dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP, sedangkan kehandalan berpengaruh negatif. Hasil Uji Hipotesis F menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP. Hasil Uji Hipotesis t menunjukkan 1) Ada pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP; 2) Ada pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP; 3) Tidak ada pengaruh signifikan kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP. Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kontribusi perubahan bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMP sebesar 77,4% dan sisanya 22,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian.

**Kata Kunci:** kepuasan mahasiswa, bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap

## **ABSTRACT**

***Umayu/ 212019112/ 2023/ The Influence of Service Quality on Student Satisfaction of the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang.***

*This study aims to determine the effect of tangible, reliability, and responsiveness on UMP FEB student satisfaction, either simultaneously or partially. The type of research used is associative. The sample used in this study was 95 respondents. The data used are primary data and secondary data. Methods of data collection using questionnaires and documentation. The analysis technique used is multiple linear regression, hypothesis testing, and the coefficient of determination. The results of Multiple Linear Regression show that there is a positive effect of tangible and responsiveness on the satisfaction of UMP FEB students, while reliability has a negative effect. The results of the Hypothesis F test showed that there was a significant effect of tangible, reliability, and responsiveness on UMP FEB student satisfaction. The results of the t-test hypothesis show 1) There is a significant effect of tangible on the satisfaction of FEB UMP students; 2) There is a significant effect of responsiveness on the satisfaction of FEB UMP students; 3) There is no significant effect of reliability on FEB UMP student satisfaction. The results of the Coefficient of Determination show that the contribution of changes in tangible, reliability, and responsiveness to FEB UMP student satisfaction is 77.4% and the remaining 22.6% is explained by other variables not included into research.*

***Keywords:*** student satisfaction, tangible, reliability, and responsiveness

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini dunia pemasaran baik pemasaran barang ataupun jasa sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini, mengakibatkan persaingan bisnis menjadi sangat lah ketat. Perusahaan harus mempersiapkan strategi guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan (*customer services*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi.

Membuat pelanggan agar tetap loyal adalah tantangan terberat bagi sebuah perusahaan. Saat konsumen loyal maka biasanya akan terus setia kepada merek jasa tersebut, walaupun akan banyak dihadapi alternatif pilihan yang lain. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka konsumen tersebut tidak akan kapok untuk menggunakan jasa tersebut secara terus – menerus. Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan ialah suatu hal yang tidak kaku dan dapat berubah. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan oleh perusahaan selaku produsen

ataupun pemasar. Proses perubahan kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Contohnya survei atau observasi kepada konsumen, di dalamnya termasuk berupa kritik, saran ataupun timbal balik tentang pelayanan yang telah diberikan. Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra (2016:137) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Hal ini akan mengakibatkan hubungan yang baik antara kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa atau pelayanan terhadap loyalitas yang dimiliki oleh konsumen tersebut. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut berarti kepuasan adalah faktor kunci konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2018:213) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Secara umum kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dia rasakan dengan harapannya.

Sama halnya bidang pendidikan juga mengalami perkembangan yang pesat dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang pengajar tersebut mentransfer pengetahuan yang dimilikinya namun dilihat juga bagaimana para peserta didik mampu menerima pengetahuan yang



diberikan tersebut. Segi pendidikanpun saat ini juga dijadikan sebagai ajang persaingan hal tersebut karena bertambah banyaknya perguruan tinggi yang memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, bermaksud perguruan tinggi tersebut dapat memenangkan persaingan.

Di Sumatera Selatan terdapat banyak perguruan tinggi swasta, salah satunya Universitas Muhammadiyah Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang selalu berusaha memberikan pelayanan dengan optimal, namun sayangnya masih ada saja pelayanannya yang belum baik dimulai dari pelayanan yang diberikan dosen dan para tenaga pendidikan yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa, sering kali dosen dalam penyampaian materi kepada mahasiswa terlalu cepat dan singkat sehingga mahasiswa kesulitan untuk memahami materi tersebut. Selain itu terkadang apabila ada mahasiswa yang mengalami kendala akademik pelayanan yang diberikan tenaga pendidikan lambat. Pelayanan dari segi fasilitas pun juga belum baik dilihat dari area parkir yang sering banjir, toilet yang banyak terdapat sampah tisu bekas pakai, serta kurangnya fasilitas olahraga bagi mahasiswa.

Perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa harus memperhitungkan tingkat kepuasan mahasiswa selaku pengguna jasa agar mampu mempertahankan eksistensi perguruan tinggi dengan baik.

Tabel I.1  
Hasil prariset pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

| No | Alasan Baik dan Buruk Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP | Ya | Tidak |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1  | Lambatnya pelayanan akademik                                             | 18 | 12    |
| 2  | Informasi yang diberikan sering kali kurang jelas                        | 17 | 13    |
| 3  | Area parkir motor dan mobil di area FEB UMP sering banjir                | 23 | 7     |
| 4  | Kebersihan toilet kurang terjaga                                         | 18 | 12    |
| 5  | Fasilitas kurang lengkap dan kurang memadai                              | 16 | 14    |
| 6  | Dosen dalam menyampaikan materi terlalu sederhana                        | 19 | 11    |

Sumber : wawancara prariset, 2022

Berdasarkan hasil pra riset pada tabel I.1 beberapa alasan ketidakpuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Area parkir motor dan mobil di area FEB UMP kurang luas serta sering banjir menggambarkan indikator bukti fisik (*tangible*). Bukti fisik disini merupakan sesuatu yang bisa dilihat secara kasat mata seperti kualitas eksterior maupun interior, tampilan fisik, peralatan, bangunan yang menjadi faktor yang penting bagi sebuah mutu perguruan tinggi. Contoh ada beberapa titik yang sering mengalami banjir yaitu pada area depan dan samping masjid, serta di depan gedung lama pasca sarjana.

Lambatnya pelayanan akademik menggambarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap merupakan kemampuan para tenaga pendidikan dalam menanggapi permintaan mahasiswa serta menginformasikan waktu pemberian jasa secara cepat. Contoh dari indikator ini adalah jika mahasiswa mengalami kendala dalam jam mata kuliah yang sama penanganan yang dilakukan terhadap kampus lama selain itu tenaga pendidikan kurang cepat. Tenaga pendidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi antara lain, pustakawan, tenaga administrasi, laboran dan teknisi, serta pranata teknik informasi.

Informasi yang diberikan sering kali kurang jelas menggambarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap adalah kemampuan untuk dapat mengetahui apa yang menjadi keluhan mahasiswa, serta kejelasan informasi. Contoh informasi yang disampaikan setengah-setengah seperti tidak diberitahukan jika akan mendaftar usulan penelitian pengumpulan berkas harus menggunakan map plastik berwarna kuning dan penyampaian informasi sering kali berdekatan dengan hari H.

Kebersihan toilet kurang terjaga menggambarkan indikator bukti fisik (*tangible*). Tampilan fisik yang baik akan memberikan kesan yang baik pula dan sebaliknya apabila tampilan fisik tersebut tidak baik maka kesan yang didapat juga akan tidak baik. Contoh pada toilet mahasiswa *wastafel* kotor banyak terdapat tisu bekas dan bercak-bercak di cermin.

Fasilitas kurang lengkap dan kurang memadai menggambarkan indikator bukti fisik (*tangible*). Fasilitas olah raga yang kurang lengkap di FEB UMP dan kurangnya kursi tunggu pada setiap lantai.

Beberapa dosen dalam menyampaikan materi terlalu sederhana yang menggambarkan indikator kehandalan (*reliability*). Kehandalan merupakan kemampuan tenaga pendidikan dalam melayani mahasiswa dengan baik, memberikan layanan dengan akurat tanpa kesalahan. Beberapa dosen memberikan penjelasan kurang detail sehingga mahasiswa sulit untuk memahami. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas akan menarik apabila dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang ?
2. Adakah pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang ?

3. Adakah pengaruh kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang ?
4. Adakah pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti yaitu untuk dapat membandingkan teori yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan situasi dan kondisi yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.



## **2. Bagi Almamater**

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang memiliki topik yang relatif sama.

## **3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menjadi lebih baik kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan FEB UKI Terhadap Kepuasan Mahasiswa/Mahasiswi FEB UKI* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Bulkia, S. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa*. At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen, 2(1).
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. (2017). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayah, S. H. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Ikip Pgri Bojonegoro*. *Jurnal Pendidikan Edutama*.
- Holisa Umamy, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Imran, I., & Indrayani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi pada Akademi Kebidanan Salma Siak*. *Ensiklopedia of Journal*, 2(2).
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Keller. (2018). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- Purba Elidawaty, dkk. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi: Yayasan Kita Menulis*.
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi*. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Rahmat, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 31-38.
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi COVID-19*. *Journal Of Management Small and Medium Entreprises (SME's)*, 14(3), 291-310.

Safitri, E., & Kholilah. (2015). *Statistik 1*. Palembang; Universitas Muhammadiyah Palembang.

Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing  
Tjiptono & Chandra (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Triyani, D., Ayu Belawanti Sarbina, D., & NSS, L. P. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi Vol. 19, No. 3.*