

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

SKRIPSI



Nama : Lodi Permana
NIM : 212018166

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2023

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

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Lodi Permana
NIM : 212018166**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lodi Permana
NIM : 212018166
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 mendapatkan 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 dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan ssesungguhnya 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.

Palembang, Agustus 2023



Lodi Permana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

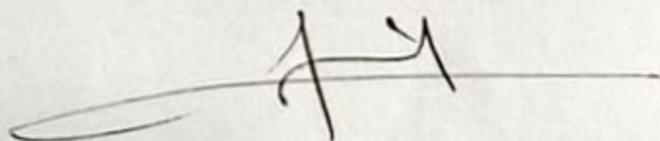
Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Lodi Permana
NIM : 212018166
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

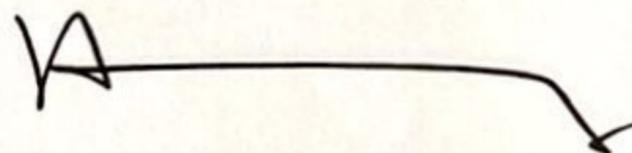
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II



Amidi, S.E., M.Si
NIDN. 0229056502



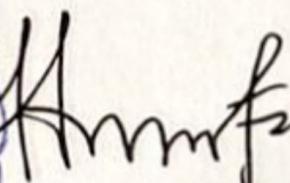
Gumar Herudiansyah, S.E., M.M
NIDN. 0202039203

Mengetahui,

Dekan

u.b.Ketua Program Studi Manajemen




Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S. Al - Baqarah:286)
2. “Wahai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu” (Q.S. Muhammad:7)
3. “Hiduplah seakan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan kamu akan hidup selamanya” (Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah Konang dan Ibu Sila yang sudah mensupport dari awal hingga akhir
2. Kepada adik saya, Lesika Kirana dan Apra Rahadianka
3. Kepada keluarga dan sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku Ayah Konang dan Ibu Sila tercinta telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bpk Mister Candera, S.Pd., M.Si selaku Sekertaris Proram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Amidi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Ibu Zuhriyah, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.Si dan Ibu Yunita Febriani, S.E., M.Si selaku dosen penguji seminar proposal.
7. Responden di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang sudah membantu dalam proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Keluarga tercinta, terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 (Prima, Tri, Epit) yang telah memberikan do'a

serta dukungan dan Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot
Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Agustus 2023

Lodi Permana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN USULAN PENELITIAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
B. Penelitian Sebelumnya	16
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	26
C. Operasionalisasi Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampling	28
E. Data Yang Diperlukan.....	30

F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data Dan Teknis Analisis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Prariset	4
Tabel III.1 Operasionalisasi Vriabel	27
Tabel III.2 Distribusi Populasi	28
Tabel III.3 Distribusi Populasi dan Sampel	29
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	43
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	44
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas	45
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel IV.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	47
Tabel IV.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan.....	51
Tabel IV.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap	54
Tabel IV.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan	58
Tabel IV.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Empati	62
Tabel IV.11 Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik	65
Tabel IV.12 Coefficients Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel IV.13 Uji F.....	71
Tabel IV.14 Uji t	72
Tabel IV.15 Uji Koefesien Determinasi.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: Jadwal Penelitian

Lampiran: Kuisisioner Penelitian

Lampiran: Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran: Hasil Analisis Regresi

Lampiran: Tabel Distribusi Frekuensi

Lampiran: Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran: Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Riset

Lampiran: Sertifikat AIK

Lampiran: Sertifikat SPSS

Lampiran: Sertifikat Lainnya

Lampiran: Plagiarisme

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

Lodi Permana¹, Amidi², Gumar Herudiansyah³

lodiipermana27@gmail.com

ABSTRAK

Lodi Permana/212018166/2023/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang /Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adakah pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Asosiatif. Variabel yang digunakan yaitu (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*) sebagai variabel independen dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang berjumlah 2.661 mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 97 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *Cluster Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji f, uji t dan koefisien determinasi dengan tingkat signifikan 10%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh signifikan *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa ke empat variabel (*Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sedangkan *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sumbangan pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang adalah sebesar 58% dan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* dan Kepuasan Mahasiswa

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION
IN THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF PALEMBANG**

Lodi Permana¹, Amidi², Gumar Herudiansyah³
lodiipermana27@gmail.com

ABSTRACT

Lodi Permana/212018166/2023/ The Influence of Service Quality on Student Satisfaction of the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang /Marketing Management.

The formulation of the problem in this research is whether there is an influence of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible) on Student Satisfaction of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Palembang. The type of research used is associative research. The variables used are (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible) as independent variables and student satisfaction as the dependent variable. The population in this study were students of the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang, totaling 2,661 students and the sample used was 97 students. The sampling technique used is Cluster Sampling. The data used is primary data. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis, f test, t test and the coefficient of determination with a significant level of 10%. The results of the study show that there is a significant influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible on student satisfaction in the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Palembang. The results of the partial test show that the four variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) have a significant effect on student satisfaction in the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Palembang. Meanwhile, tangible has no significant effect on student satisfaction in the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang. The influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible on student satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palembang is 58% and the remaining 42% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible and Student Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki strategi pemasaran sendiri dengan teknik dan cara yang berbeda-beda, marketing atau pemasaran yaitu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Pemasaran merupakan salah satu fungsi strategi dalam perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, terutama saat persaingan dalam industri menunjukkan intensitas yang semakin tinggi (Halim, 2022). Pemasaran merupakan ujung tombak bagi ekseistensi perusahaan dalam jangka panjang, bahkan banyak perusahaan yang gagal dan bangkrut karena gagal dalam melaksanakan kegiatan pemasarannya secara efektif (Halim, 2022). Pemasaran yang efektif dapat mempertemukan antara perusahaan dan pelanggannya, baik secara langsung maupun melalui pasar perantara (Halim, 2022). Menurut Kotler dan Amstrong (2019:1) mengatakan bahwa pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan managerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan berbagi produk dan nilai dengan orang lain.

Kepuasan sangat penting dalam pemasaran. Menurut Kotler (2016:77) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan konsumen. Saat ini kepuasan menjadi fokus dalam kegiatan perusahaan karena konsumen yang puas merupakan jaminan konsumen yang loyal sehingga akan

menopang kehidupan perusahaan dalam jangka panjang. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2019:57) Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang terbentuk dapat mendorong mahasiswa merekomendasikan pengalaman kepada orang lain.

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, apabila kualitas pelayanan menurun maka akan berakibat menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2019:64) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangibles*).

Pada prinsipnya perguruan tinggi merupakan organisasi publik yang seharusnya melakukan berbagai antisipasi agar dapat menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan dalam proses pembelajaran (Herudiansyah, 2019). Kepuasan pelanggan pada perguruan tinggi sangat berhubungan dengan kepuasan mahasiswa, demi keberlangsungan hidup sebuah perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa sangat diharapkan, salah satu aset yang dimiliki oleh perguruan tinggi adalah kepuasan

mahasiswa (Herudiansyah, 2019). Melalui kepuasan tersebut mahasiswa akan memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara, maupun masyarakat untuk masuk pada perguruan tinggi yang dimaksud (Herudiansyah, 2019).

Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Sumatera Selatan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia yang unggul serta menjunjung tinggi nilai-nilai islami. Fakultas Ekonomi dan Bisnis menjadi fakultas yang banyak diminati oleh masyarakat yang ingin melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam menghadapi persaingan antar Perguruan Tinggi, maka Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang harus mampu menciptakan mahasiswa – mahasiswa yang loyal pada Perguruan Tinggi (Herudiansyah, 2019). Mahasiswa merupakan pelanggan utama yang langsung berpengaruh terhadap proses Pendidikan di Perguruan Tinggi, oleh karena itu Perguruan Tinggi semestinya memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa selaku pelangganya tersebut.

Berdasarkan pengamatan sebelum melakukan pra penelitian diketahui adanya beberapa kekurangan yang dihadapi oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu sarana ruang tunggu belum mencukupi, proses belajar mengajar secara online yang dirasa belum efektif, pelayanan perkuliahan disetiap ruangan terkadang tidak ada yang menunggu.

Selanjutnya peneliti melakukan pra penelitian tentang kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu sebagai berikut:

Tabel I.1
Hasil Prariset mengenai Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

No	Pernyataan	Jumlah
1	Karyawan sudah handal dalam melayani mahasiswa	5
2	Karyawan sigap membantu mahasiswa	6
3	Kebenaran informasi dapat menguntungkan mahasiswa	4
4	Pelayanan di bagian perpustakaan sudah baik	4
5	Mahasiswa nyaman dengan pelayanan karyawan	4
6	Luas ruang tunggu untuk menampung mahasiswa	7
Total		30

Sumber: Hasil Prariset 2023

Berdasarkan hasil prariset di atas dapat dilihat dimana hasil tersebut termasuk kedalam kualitas pelayanan yang dapat diuraikan sebagai berikut: sebanyak 5 orang menyatakan bahwa Karyawan sudah handal dalam melayani mahasiswa, artinya kehandalan di bagian administrasi sesuai harapan mahasiswa hal ini mahasiswa masih puas terhadap pelayanan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang seperti contohnya dalam pelayanan administrasi cukup sesuai dengan waktu yang ditentukan, informasi yang disampaikan sudah baik dan diterima oleh mahasiswa dengan benar dan system pencatatan yang baik dan tepat sehingga membantu mahasiswa selama mengurus administrasi perkuliahan.

Selanjutnya sebanyak 6 orang menyatakan Karyawan sigap membantu mahasiswa, artinya daya tanggap karyawan dalam membantu mahasiswa sudah optimal contohnya karyawan yang bertugas sudah memberikan kepastian waktu dalam membantu mahasiswa, karyawan sukarela dalam membantu mahasiswa

yang mengalami masalah dalam perkuliahan dan karyawan yang tidak terlalu sibuk karena sudah ada porsi masing-masing dalam bertugas. 4 orang menyatakan adanya kebenaran informasi dapat menguntungkan mahasiswa, artinya jaminan kebenaran informasi terkadang tidak tersampaikan kepada semua mahasiswa, karyawan perlu meningkatkan pengetahuan agar mahasiswa merasa percaya dan sikap yang baik perlu diberikan. 4 orang menyatakan pelayanan di bagian perpustakaan sudah baik contohnya adanya waktu pelayanan yang nyaman, karyawan memberikan perhatian kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan dan karyawan sangat memperhatikan kepentingan mahasiswa.

Sebanyak 4 orang menyatakan Mahasiswa nyaman dengan pelayanan karyawan, artinya rasa empati yang diberikan harus lebih banyak diberikan agar harapan mahasiswa terpenuhi. 7 orang menyatakan Luas ruang tunggu untuk menampung mahasiswa, contohnya bukti fisik seperti tempat tunggu masih belum cukup untuk banyak mahasiswa, perlu penambahan fasilitas yang terbaru dan menarik sehingga fasilitas yang diberikan bisa membantu mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Adakah pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Adakah pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
4. Adakah pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
5. Adakah pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?
6. Adakah pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap melalui ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan kemampuan berfikir serta dapat menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan terutama dalam pemasaran jasa dan berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

2. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi suatu tambahan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya sebagai pertimbangan bagi yang menghadapi jenis masalah yang sama

3. Objek Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi evaluasi kedepannya agar lebih baik dan menjadikan perusahaan yang terbaik sesuai dengan tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 49 - 58 Vol 2 (1).
- Halim, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Kayuagung. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Hasan, M. I. (2015). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herudiansyah, G., & Candra, M. (2019). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 104 - 112 Vol 7 (2).
- Junaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 61 - 72 Vol 7 (1).
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Kotler, P., & Amstrong. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Pres.
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 46 - 54 Vol 5 (1).
- Riyanto, B. (2018). *Dasar-Dasar Pembelanjaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 40 - 56 Vol 4 (1).
- Sofjan, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Edisi I.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa D3 Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Universitas Airlangga. *Eksis*, 126 - 135 Vol 12 (2).