

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DI STIKES  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**SKRIPSI**

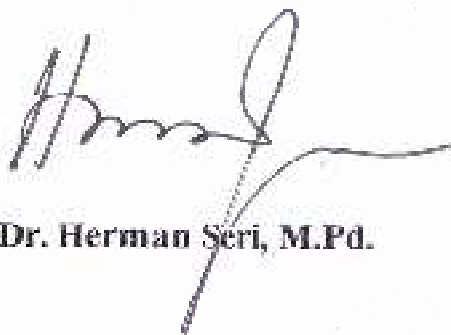
**OLEH  
HENDRA SUPRIANTO  
NIM 322015008**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
AGUSTUS 2019**

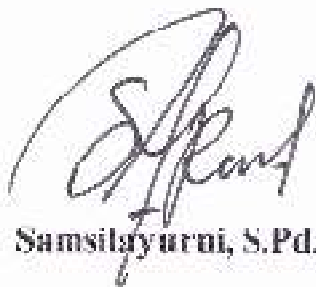
**Skripsi oleh Hendra Suprianto telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**

**Palembang, Agustus 2019  
Pembimbing I,**



**Dr. Herman Seri, M.Pd.**


**Palembang, Agustus 2019  
Pembimbing II,**




**Samsilayurni, S.Pd., M.Si.**

Skripsi oleh Hendra Suprianto ini telah dipertahankan di depan penguji tanggal 27 Agustus 2019

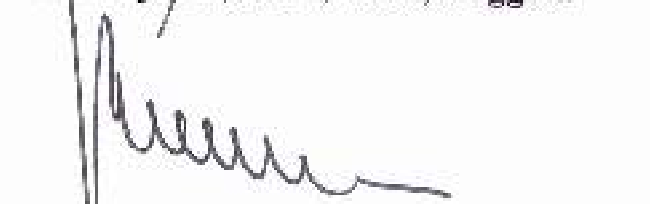
**Dewan Penguji:**



**Dr. Herman Seri, M.Pd., Ketua**



**Samsilayurni, S.Pd., M.Si., Anggota**



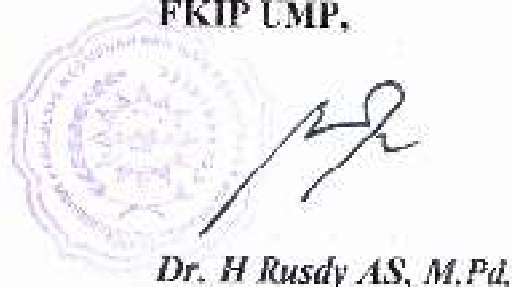
**Dra. Hj. Rosmini Djohari, MM., Anggota**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi**  
**Administrasi Pendidikan,**



**Samsilayurni, S.Pd., M.Si.**

**Mengetahui**  
**Dekan**  
**FKIP UMP,**



**Dr. H Rusdy AS, M.Pd.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hendra Suprianto  
Tempat/Tanggal lahir : Plaju, 13 Oktober 1990  
NIM : 322015008  
Program studi : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang segera saya ajukan ini adalah benar hasil pekerjaan saya sendiri (bukan hasil jiplakan)
2. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya akan menanggung resiko sesuai peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Agustus 2019

Yang menyatakan

Mahasiswa yang bersangkutan.



Hendra Suprianto  
NBM 322015008

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***Ketika masalahmu/beban pekerjaanmu sudah terlalu berat untuk dihadapi, beristirahatlah dan renungkanlah berkah yang sudah kau dapatkan. Artinya, lakukanlah setiap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabmu. Meskipun kau mengalami kegagalan, ingatlah bahwa yang telah kau lakukan tidakkan sia-sia. Jangan pernah mengeluh dan berusahalah untuk bersabar dan ikhlas.***

*Syukur Alhamdulillah pada-Mu ya Robbi Allah SWT Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

- *Istriku tercinta Sri Antika, S.Kep. yang selalu mendo'akanku, memberikanku motivasi, dukungan baik moril dan materil.*
- *Anakku tersayang Diniyah Batrisya Sandra yang selalu memahami ayahmu ini terkadang tidak ada waktu bagimu. Pergi kau masih tidur dan pulang kau sudah tertidur pula.*
- *Kedua orang tua ku Sunarto dan Wiwit Indrawati yang tak henti-hentinya selalu mendo'akanku supaya menjadi orang yang berguna.*
- *Kedua mertuaku Ansori dan Nurwani yang juga tak henti-hentinya selalu mendo'akan anak mantu mu ini supaya menjadi orang yang berguna.*
- *Dosen pembimbingku Bapak Dr. Herman Seri, M.Pd. dan Ibu Samsilayurni, S.Pd., M.Si. terimakasih atas bimbingan, nasehat dan ilmu yang sangat bermanfaat dalam pembuatan skripsi ini.*
- *Seluruh sahabat seperjuanganku Mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan Angkatan 2015 yang pastinya banyak memberikan motivasi, do'a dan bantuan sehingga terselesaikan skripsi ini.*

## ABSTRAK

Suprianto, Hendra. 2019. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang*. Skripsi, Program Studi *Administrasi Pendidikan*, Program Sarjana (S1) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing: (I) Dr. Herman Seri, M.Pd, (II) Samsilayurni, S.Pd., M.Si.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Administrasi Akademik, Kepuasan

Kualitas/mutu pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Dari mutu/kualitas layanan tersebut hasil akhir yang diharapkan yaitu kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan antara mutu pelayanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah hubungan antara mutu pelayanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada 182 sampel dari 1212 populasi. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat nilai koefisien korelasi  $r_{hitung} = 0,712$  dan dengan nilai  $t_{hitung} = 13,616$  dengan signifikansi 0,000 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,653 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $13.676 > 1.653$ , kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang yaitu sebesar 50,7%. Saran untuk petugas diharapkan untuk lebih memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa sehingga mahasiswa lebih merasa puas dan tingkat kepuasannya meningkat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kenikmatan dan rahmat-Nya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat penyelesaian Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rusdy A. Siroj, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Samsilayurni, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang dan sebagai pembimbing saya.
3. Bapak Dr. Herman Seri, M.Pd. selaku pembimbing saya yang telah memberikan arahan-arahan yang sangat berguna untuk saya.

4. Bapak Drs. H.M. Zalili Aziz, M.Pd. selaku penasehat akademik selama saya menjadi mahasiswa.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang berguna kepada saya.
6. Bapak Heri Shatriadi CP, M.Kes. selaku Ketua STIKes Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian disana dan telah memberikan izin untuk melanjutkan studi saya.
7. Kepada kedua orang tua saya dan kepada mertua saya yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya.
8. Dan selanjutnya ucapan terima kasih saya kepada istri tercinta Sri Antika, S.Kep. dan anak tersayang Diniyah Batrisya Sandra, yang telah memberikan support sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya ini.
9. Serta pihak-pihak yang telah terlibat baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga skripsi dapat di terima dan memberikan manfaat kepada pembaca dan segenap pihak yang terlibat.

Palembang, Agustus 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Hipotesis Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Asumsi Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup.....	8
H. Defenisi Operasional.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Kualitas/Mutu Layanan Pendidikan.....	10
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	11
1. Pengertian Kualitas, Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	11
2. Pengertian Pelayanan Administrasi Akademik.....	17
3. Fungsi dan Uraian Tugas Administrasi Akademik.....	20

C. Kepuasan Pelanggan .....	24
1. Pengertian Kepuasan, Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	25
D. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi Penelitian.....	33
2. Sampel Penelitian.....	34
C. Instrumen Penelitian .....	35
D. Pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Uji Coba Instrumen.....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Hasil Uji Coba Validasi Angket .....	42
3. Hasil Uji Reabilitas Angket .....	45
F. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	58
2. Uji Regresi Sederhana.....	92
3. Uji Koefisien Determinasi .....	93
4. Uji Hipotesis .....	94
B. Pembahasan.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Kerangka Pikir.....	32
3.1. Tabel Sebaran Populasi Penelitian .....	34
3.2. Tabel Sampel Penelitian .....	35
3.3. Tabel Skala Likert .....	35
3.4. Tabel Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	36
3.5. Tabel Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	42
3.6. Tabel Hasil Uji Validasi Angket X .....	43
3.7. Tabel Hasil Uji Validasi Angket Y .....	44
3.8. Tabel Tingkat Keterandalan Instrumen Penelitian .....	47
3.9. Tabel Hasil Pengujian Reabilitas Angket.....	47
4.1. Tabel Hasil Skor Pernyataan Variabel X dan Y .....	50
4.2. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 1 .....	58
4.3. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 2.....	59
4.4. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 3.....	60
4.5. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 4.....	60
4.6. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 5.....	61
4.7. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 6.....	62
4.8. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 7.....	62
4.9. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 8.....	63
4.10. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 9.....	64
4.11. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 10.....	65
4.12. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 11 .....	66
4.13. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 12.....	66
4.14. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 13.....	67
4.15. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 14.....	68

4.16. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 15.....	69
4.17. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 16.....	69
4.18. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 17.....	70
4.19. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 18.....	71
4.20. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 19.....	71
4.21. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X Pernyataan No 20.....	72
4.22. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 1.....	75
4.23. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 2.....	76
4.24. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 3.....	77
4.25. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 4.....	78
4.26. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 5.....	78
4.27. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 6.....	79
4.28. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 7.....	80
4.29. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 8.....	80
4.30. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 9.....	81
4.31. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 10.....	82
4.32. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 11.....	82
4.33. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 12.....	83
4.34. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 13.....	84
4.35. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 14.....	84
4.36. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 15.....	85
4.37. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 16.....	86
4.38. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 17.....	86
4.39. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 18.....	87
4.40. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 19.....	88
4.41. Tabel Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y Pernyataan No 20.....	88
4.42. Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	92
4.43. Tabel Hasil Koefisien Determinasi.....	93
4.44. Tabel Hasil Uji T (Koefisien Korelasi) .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar Pengajuan Judul Mahasiswa .....	100
2. Undangan Seminar Proposal .....	101
3. Bukti Telah Memperbaiki Proposal .....	102
4. Usulan Judul Skripsi .....	103
5. Surat Permohonan Riset dari FKIP UMP .....	104
6. Surat Keterangan Izin Penelitian dari STIKes Muhammadiyah Palembang .....	105
7. Surat Keputusan Dekan.....	106
8. Angket Variabel X .....	107
9. Angket Variabel Y .....	108
10. Dokumentasi .....	109
11. Tabulasi Data X.....	115
12. Tabulasi Data Y.....	119
13. T-Tabel.....	123
14. Daftar Riwayat Hidup .....	124

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan dan peningkatan kualitas perguruan tinggi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, promosi diantara sekian banyaknya perguruan tinggi. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan peserta didik agar dapat bertahan dan berkompetisi dalam pasar kerja. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek layanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan itu baik maka lembaga itu bisa dikatakan baik, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan itu buruk maka lembaga itu akan dikatakan buruk.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, menurut Kotler (2011:27) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*),

perhatian individu (*empathy*), dan berwujud/bukti fisik (*tangible*). Pertama, kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kedua, daya tanggap yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, keyakinan/jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perguruan tinggi (staf pengajar, asisten, dan staf administrasi) bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Keempat, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan seperti kemudahan dosen untuk dihubungi baik di ruang kerja, via telepon, e-mail, dan sebagainya. Terakhir kelima, adanya wujud/bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, staf administrasi dan pengajar, serta sarana komunikasi. Komponen kualitas jasa pelayanan pada industri jasa pendidikan ini tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis pelayanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung pada proses pengelolaan dan pemberian pelayanan.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat

dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing - masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya (Alfiani 2016:40).

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang mengkaji antara lain: Putri (2012), meneliti tentang Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsivness*), dan jaminan (*assurance*). Indikator yang mendapat tanggapan yang kurang baik (negatif), terdiri dari kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*).

Triono (2012), melakukan penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil rata-rata 3,11 (Cukup Memuaskan) dan harapan



mahasiswa 4,40 (Penting) berdasarkan indikator kualitas layanan yang digunakan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Wagiran (2012), melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY terhadap layanan akademik dan non akademik. Hasil penelitian didasarkan pada perbandingan rerata hasil penelitian dengan rerata kriteria, kategori serta pencapaian skor menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang atau sebesar 49% dari skor maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. (1) penelitian Putri memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis pada indikator kualitas layanan yang digunakan. Perbedaannya pada penelitian yang dilakukan Putri mengukur tanggapan mahasiswa beserta penilaian kualitas layanan, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik tanpa penilaian kualitas layanan. (2) penelitian yang dilakukan oleh Triono memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama -sama menilai tentang layanan administrasi akademik. Perbedaannya adalah pada variabel yang digunakan. Penelitian ini hanya memiliki 1 variabel yaitu kepuasan mahasiswa, sedangkan pada penelitian Triono menggunakan 2 variabel yakni layanan

administrasi untuk memberikan kepuasan mahasiswa dan tingkat harapan mahasiswa.

(3) penelitian yang dilakukan oleh Wagiran memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama hanya mendeskripsikan kepuasan mahasiswa. Adapun perbedaannya pada penelitian Wagiran mengukur layanan akademik dan non akademik, sedangkan penelitian ini hanya menilai lingkup layanan administrasi akademik. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan bagi penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik subbag pendidikan.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Muhammadiyah Palembang adalah salah satu Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM) di kota Palembang yang bergerak dalam bidang pendidikan kesehatan. Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi di STIKes Muhammadiyah Palembang. Pelayanan pegawai administrasi meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugas administrasi yang dilaksanakan, yaitu Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) melayani dalam bidang surat menyurat yang bersifat umum atau menyeluruh dan kepegawaian, Bagian Administrasi Keuangan (BAKEU) melayani dalam bidang pembayaran iuran SPP dan transaksi lainnya, Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) melayani dalam bidang administrasi yang

bersifat akademik mahasiswa, Unit Laboratorium melayani dalam bidang menyiapkan segala peralatan yang diperlukan untuk praktek laboratorium dan Unit Perpustakaan melayani dalam bidang pembuatan kartu perpustakaan dan peminjaman buku. Namun dalam penelitian ini penulis saya akan berkonsentrasi pada layanan pada Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **"HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DI STIKES MUHAMMADIYAH PALEMBANG"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu "Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang?"

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui "Adakah Hubungan antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang?".

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:57) hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat peaduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ho** = Tidak ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang.

**Ha** = Ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Administrasi Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKes Muhamamdiyah Palembang.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian kepuasan mahasiswa dengan pelayanan administrasi akademik ini antara lain :

1. Bagi Peneliti yaitu sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bagi institusi tempat penelitian yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi STIKes Muhamamdiyah Palembang secara khusus

dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan bagi mahasiswa.

#### **F. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian ini sama dengan tanggapan dasar dari kriteria pengujian hipotesis penelitian “anggapan dasar adalah satu hal yang di yakini kebenarannya oleh penelitian harus dirumuskan secara jelas” (Arikunto, 2014:71).

Berdasarkan asumsi diatas, penulis mengemukakan anggapan dasar dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan administrasi akademik memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa di STIKes Muhammadiyah Palembang.

#### **G. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang akan diteliti, pembatasan masalah, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian.

##### 1. Variabel-variabel

a. X : Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.

b. Y : Kepuasan Mahasiswa

2. Subjek yang diteliti adalah mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Palembang.

3. Tempat penelitian yaitu di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Palembang.

## **H. Definisi Operasional**

1. Mutu/kualitas pelayanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan secara berkualitas terkait dengan jasa yang berhubungan dengan administrasi akademik dan lain sebagainya sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
2. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Cet. 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartaji, Damar A. (2012). *Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Marzuki, Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada.
- Mahendra. 2008. *Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer, Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas dan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali*. Tesis S2. Program Studi Akuntansi Pasca Sarjana UGM.

- Putri, Indah Elza. 2012. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Skripsi.* Universitas Hasanuddin Makasar.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., IRCiSoD, Yogyakarta., Cet. IV.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- STIKes Muhammadiyah Palembang. 2015. *Struktur Organisasi dan Jobdes.*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- Sukanti. (2009). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY.* Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia (Vol.Viii. Nomor 1).
- Sunyoto, Danang 2013. *Teori Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Triono, Joko. 2012. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Skripsi.* IAIN Walisongo Semarang.
- Tjiptono, Fandy.2014. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: PT INdeks.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5.* Yogyakarta: Ekonisia.