

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI 2013  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**ERVINA DAMAYANTI**

**8105123260**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2016**

**THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICES QUALITY TO  
STUDENTS SATISFACTION ECONOMICS EDUCATION 2013  
FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF  
JAKARTA**

**ERVINA DAMAYANTI**

**8105123260**



**A Thesis Complied as One of the Requirement For Obtaining a Bachelor's of  
Education at the Faculty of Economic State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMICS EDUCATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2016**

## ABSTRAK

ERVINA DAMAYANTI. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2016.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta berdasarkan data dan fakta yang valid serta dapat dipercaya. Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data menggunakan teknik pengamatan dan kuesioner. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2013 yang berjumlah 218 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional random sampling sehingga didapatkan sampel sebanyak 135 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah persamaan regresi, uji persyaratan analisis, uji hipotesis, uji keberartian dan uji koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 29,98 + 0,63 X$ . Dari persamaan tersebut dilakukan uji persyaratan liliefors didapat  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0,06061 < 0,07625$ ). Hal itu berarti data berdistribusi normal. Pada uji kelinieran regresi didapat  $F_{hitung}$  ( $0,33$ )  $< F_{tabel}$  ( $1,51$ ) yang dapat disimpulkan bahwa model regresi berbentuk linier. Sedangkan untuk uji keberartian didapat  $F_{hitung}$  ( $102,23$ )  $> F_{tabel}$  ( $3,91$ ) yang menandakan persamaan regresi berarti. Hasil uji koefisien korelasi dengan menggunakan product moment dari Pearson diperoleh nilai  $r_{xy}$   $0,659$ . Hal ini berarti terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dari perhitungan Uji-t didapat  $t_{hitung} = 10,11 > t_{tabel} = 1,97$  yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel X yaitu kualitas layanan akademik dengan variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa. Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi  $43,46\%$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Y kepuasan mahasiswa ditentukan oleh variabel X kualitas layanan akademik sebesar  $43,46\%$ . Untuk meningkatkan kualitas layanan akademik diharapkan staf layanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

## **ABSTRACT**

ERVINA DAMAYANTI. *The Influence of Academic Services Quality to Students Satisfaction Economics Education 2013 Faculty of Economics State University of Jakarta*. Thesis. Jakarta. Study Program of Economics Education, Concentration of Accounting Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta 2016.

*The aim of this research is to determine the influence academic services quality on students satisfaction Study Program of Economics Education Faculty of Economic State University of Jakarta by using empirical data and facts are valid and reliable. This research conduct at Faculty of Economic State University of Jakarta. The research method use is survey method. Data collection using technique observation and questionnaire. The population in this study is Study Program of Economics Education as many as 218 people. The sample used as many as 135 people. The sampling technique in this study is proportional random sampling. Data analysis technique used was the regression equation, test requirements analysis, hypothesis testing, significance testing and test the coefficient of determination. Regression equation in this research is  $\hat{Y} = 29,98 + 0,63 X$ . From this equation test requirements analysis conducted by normality test error estimate the regression of Y on X obtained by Liliefors.  $L_{count} < L_{table}$  ( $0,06061 < 0,7625$ ). It mean the data are normally distributed. On the linearity the regression test we got the result  $F_{count} (0,33) < F_{table} (1,51)$  which can be conclude that the regression model is linear. As for the meaningful test obtained  $F_{count} (102,23) > F_{table} (3,91)$ , indicating that the regression equation means. The test result by using a correlation coefficient of Pearson product moment values obtained  $r_{xy} = 0,659$ . This means there is a positive relationship between academic services quality to students satisfaction of Study Program of Economics Education Faculty of Economic State University of Jakarta. From the t-test calculations obtained  $t_{count} = 10,11 > t_{table} = 1,97$  indicating a significant relationship between academic services quality (variable X) to students satisfaction (variable Y). From the calculation result obtained 43,46% coefficient of determination so it can be said that the variable Y students satisfaction is determined by the variable X academic services quality of 43,46%. To improve the quality of academic service expected academic services staff Faculty of Economics, State University of Jakarta faster and responsive in providing academic services to students.*

*Keywords: Academic Services Quality, Students Satisfaction*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana E.S. M. Bus  
NIP. 196712071992031001

| Nama   | Jabatan       | Tanda Tangan | Tanggal             |
|--|---------------|--------------|---------------------|
| 1. <u>Santi Susanti, S.Pd, M.Ak</u><br>NIP. 197701132005012002 | Ketua Penguji |              | <u>13 Juli 2016</u> |
| 2. <u>Dr. Mardi, M.Si</u><br>NIP. 196003011987031001           | Penguji Ahli  |              | <u>29 Juni 2016</u> |
| 3. <u>Achmad Fauzi, S.Pd, M.Ak</u><br>NIP. 197705172010121002  | Sekretaris    |              | <u>13 Juli 2016</u> |
| 4. <u>Dra. Sri Zulaihati, M.Si</u><br>NIP. 196102281968022001  | Pembimbing I  |              | <u>28 Juni 2016</u> |
| 5. <u>Erika Takidah, SE, M.Si</u><br>NIP. 197511112009122001   | Pembimbing II |              | <u>28 Juni 2016</u> |

Tanggal Lulus: 24 Juni 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Juni 2016  
Yang Membuat Pernyataan



Ervina Damayanti  
No. Reg. 8105123260

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang tak pernah henti, serta tak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
3. Dr. Siti Nurjanah, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
4. Santi Susanti, S.Pd., M.Ak., selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi yang senantiasa memberi bimbingan dan arahan kepada penulis
5. Dra. Sri Zulaihati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberi bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis
6. Erika Takidah, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberi bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis
7. Dr. Mardi, M.Si, Achmad Fauzi, S.Pd, M.Si, Susi Indriani, S.E, M.S.Ak, Ati Sumiati, S.Pd, M.Si, beserta seluruh jajaran dosen di Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama proses perkuliahan

8. Seluruh Staf Layanan Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah berkenan memberikan izin dan data untuk penelitian yang diperlukan oleh penulis.
9. Kepada keluarga tercinta papa Sunoto Diharjo dan mama Eti Rohaeti, Hendi Dispranoto, Firly Virginia dan Danu Tri Alfianto yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas do'a dan dukungan yang tak pernah henti diberikan kepadaku dan telah mendengarkan keluh kesah serta selalu menguatkan di setiap langkahku. *I Love You so much, Mama and Papa.*
10. Teman – teman kesayangan dikampus Cucok Rempong Ririn, Indah, Ani, Ovi, Echi, Nida, Mung, Piem, Aisyah, dan Suaibe yang selalu memberikan senyuman, dukungan dan semangat serta do'a kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dari awal hingga skripsi. Serta KMP terkhususkan pada Rosma dan Ridho terimakasih.
11. Teman kesayangan Gayuh, Fardy, Pratiwi dan adik-adik Pendidikan Ekonomi 2013 serta lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa membantu, mendoakan dan memberi motivasi kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan penelitian.
12. Teman – teman Pendidikan Akuntansi Reguler dan Non Reguler 2012 khususnya Ratih, Ciwep, Dewi, Nadiyah dan Ana terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang telah dicurahkan, serta teman – teman di Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu .

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran yang dapat membangun sangat diperlukan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga pembaca.

Jakarta, 16 Juni 2016



Ervina Damayanti