

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

KHOIRUNNISA

8135151920



*Building
Future
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, IMAGE AND FACILITIES ON
STUDENT SATISFACTION AT JAKARTA STATE UNIVERSITY***

KHOIRUNNISA

8135151920



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

KHOIRUNNISA, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey*, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta angkatan 2015 dan 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 120 orang. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan hasil pengujian dapat diketahui nilai *Asymp. Sig* nilai residual dari keseluruhan variabel adalah 0,200. maka dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga keseluruhan data dianggap normal. Persamaan regresi yang dihasilkan antara X_1 dengan Y adalah $\hat{Y} = 15,755 + 0,399X_1$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil $t_{hitung} 4,890 > t_{tabel} 1.65810$ untuk kualitas pelayanan (X_1) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan persamaan regresi yang dihasilkan antara X_2 dengan Y adalah $\hat{Y} = 24,272 + 0,367X_2$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil $t_{hitung} 4,174 > t_{tabel} 1.65810$ untuk citra (X_2) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra dan kepuasan mahasiswa (Y). Kemudian persamaan regresi yang dihasilkan antara X_3 dengan Y adalah $\hat{Y} = 21,484 + 0,269X_3$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil $t_{hitung} 4,008 > t_{tabel} 1.65810$ untuk fasilitas (X_3) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan mahasiswa (Y). Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,168 untuk kualitas pelayanan, 0,129 untuk citra dan 0,120 untuk fasilitas. Maka dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 16,8%, citra sebesar 12,9%, dan fasilitas sebesar 12,0%, dan sisanya ditentukan oleh variabel lain.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas.

ABSTRACT

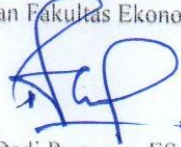
KHOIRUNNISA, *The Influence of Service Quality, Image and Facilities on Student Satisfaction at Jakarta State University.*

This research was conducted at the Jakarta State University, for 6 months from January to June 2018. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, image and facilities on student satisfaction at the Jakarta State University. The research method that the researchers used was the survey method, the population used was all students of the Jakarta State University class of 2015 and 2016. The sampling technique used was a Purposive sampling technique of 120 people. Test requirements analysis, namely the normality test using the Kolmogorov Smirnov test with the test results can be known as the value of Asymp. Sig the residual value of the whole variable is 0.200. it can be concluded that the value is greater than 0.05 so that the overall data is considered normal. The resulting regression equation between X_1 and Y is $\hat{Y} = 15.755 + 0.399 X_1$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.890 > t$ table 1.65810 for service quality (X_1) thus it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality and student satisfaction (Y). While the regression equation produced between X_2 and Y is $\hat{Y} = 24,272 + 0,367 X_2$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.174 > t$ table 1.65810 for images (X_2) can thus be concluded that there is a positive and significant effect between image and student satisfaction (Y). Then the regression equation produced between X_3 and Y is $\hat{Y} = 21.484 + 0.269 X_3$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.008 > t$ table 1.65810 for facilities (X_3) can thus be concluded that there is a positive and significant influence between facilities and student satisfaction (Y). The coefficient of determination obtained is 0.168 for service quality, 0.129 for and 0.120 for facilities. Then it can be concluded that student satisfaction is determined by service quality of 16.8%, image of 12.9%, and facilities of 12.0%, and the remainder is determined by other variables.

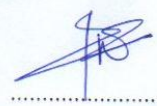
Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, Image and Facilities.*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana, ES, M. Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Ketua Penguji		14 Agustus 2019
2. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M. Si</u> NIP. 196610302000121001	Penguji Ahli		09 Agustus 2019
3. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		09 Agustus 2019
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		09 Agustus 2019
5. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Pembimbing II		19 Agustus 2019

Tanggal Lulus: 06 Agustus 2019

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, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Khoirunnisa
NIM.8135151920

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Wama Indallahi Khair”

“Keridaan Allah tergantung kepada keridaan orang tua dan kemurkaan Allah tergantung kepada kemurkaan orang tua” (HR. Tirmidzi)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Mama, Bapak, Kakak dan adik tercinta yang selalu setia tiada henti menyayangi dengan tulus, mendukung dalam memberikan moril dan materil selama hidup saya, selalu mendoakan saya, selalu menyemangati dan mempercayai saya untuk dapat meraih mimpi agar menjadi pribadi yang bermanfaat. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Bu Corry dan Bu Ditayang telah banyak berjasa dalam membimbing, sehingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga kehidupan kita dipenuhi keberkahan dan selamat di dunia maupun akhirat, serta dapat berkumpul di Surga-Nya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, motivasi, arahan, saran, dukungan, perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Dita Puruwita, S. Pd, M. Si selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan, saran yang membangun, motivasi dan juga telah banyak mengajarkan kebaikan selama masa perkuliahan saya dan dalam penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

4. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang berguna.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Asmanah dan Bapak Matnuh, serta Kakak Nurul Farida dan adik Muhammad Fauzan Islami yang selalu setia mendukung, menemani dan menyayangi dengan tulus.
7. Teman-teman seperjuangan terkhususnya Yuli Arfina, Adzkia Rahmatillah, Novalina Kusumastusti, Dyah Kartika, Yuniar Dwi Lestari, Rizky Fitriani, dan Resti Febriana dan juga teman-teman sebimbingan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh sahabat seperjuangan di Pendidikan Bisnis B 2015
9. Seluruh sahabat baik saya di BSO KSEI FE UNJ

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Agustus 2019

Khoirunnisa