

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
DAN KEMAHASISWAAN (AAK)
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

Oleh

Sulistiwati, S.Si., MM. (NIDN. 0719016801)

Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M. (NIDN. 0725055701)

Tutut Wurijanto, M.Kom. (NIDN. 0703056702)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

November 2017

**SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN
PROGRAM HIBAH PENELITIAN INTERNAL
TAHUN ANGGARAN 2017**
Nomor : 008/ST-PPM/KPJ/VI/2017

Pada hari ini Selasa tanggal Tiga Belas bulan Juni tahun Dua ribu tujuh belas, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Tutut Wurijanto, M.Kom

: Kepala Bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, yang dalam hal ini bertindak sebagai penanggung jawab pelaksanaan Program Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2017 yang didanai Lembaga Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Untuk selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA..

2. Selistiwati, S.Si., M.M.

: Ketua Peneliti tahun anggaran 2017. Untuk Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KEDUA mempunyai anggota peneliti sebagai berikut :

- Ir. Henry Bambang S., M.M.
- Tutut Wurijanto, M.Kom.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama telah bersepakat dan bekerjasama untuk menyelesaikan semua kegiatan Program Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2017 Lembaga Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

PIHAK PERTAMA memberi kepercayaan dan pekerjaan kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima pekerjaan tersebut sebagai ketua pelaksana program Hibah Penelitian Internal dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (AAK) Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya".

PIHAK PERTAMA memberikan dana untuk kegiatan Hibah Penelitian Internal kepada PIHAK KEDUA sebesar Rp. 4.000.000,- Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan pembayaran pajak berupa PPN dan/atau PPh menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA dan harus diserahkan ke kas Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PIHAK PERTAMA melakukan pembayaran secara bertahap kepada PIHAK KEDUA, yaitu terdiri sebesar 50% Rp. 2.000.000,- diberikan setelah penandatanganan surat perjanjian ini, terdiri sebesar 20% Rp. 800.000,- diberikan setelah laporan kemajuan pelaksanaan dan laporan penggunaan keuangan 70% diterima oleh bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM), ketiga sebesar 30% Rp. 1.200.000,- diberikan setelah laporan akhir, seminar, log book, keuangan dan bukti publikasi dijurnal nasional diterima oleh bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM).

PIHAK KEDUA harus menyelesaikan tugas program Penelitian Hibah Bersaing selambat-lambatnya pada tanggal **10 November 2017**. Kelalaian atas kewajiban pengumpulan pada tanggal tersebut menyebabkan gugurnya hak untuk mengajukan usulan Penelitian pada tahun berikutnya.

PIHAK PERTAMA dapat melakukan kegiatan: (1) Melakukan pemantauan, (2) Melakukan evaluasi internal, (3) Melakukan audit penggunaan anggaran. Pihak KEDUA wajib memperlancar kegiatan yang dilakukan PIHAK PERTAMA.

PIHAK KEDUA wajib Menyelesaikan:

- Laporan Kemajuan (*Progress Report*) sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **4 Agustus 2017**
- Seminar Laporan Akhir mulai **Oktober 2017** (Jadwal Seminar menyesuaikan).
- Laporan Akhir setelah diseminarkan dikumpulkan sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2017**
- Laporan Penggunaan Keuangan 100%, sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2017**
- Catatan Harian (*Log Book*) sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2017**
- Softcopy Laporan Akhir & Laporan Penggunaan Keuangan dalam bentuk *pdf* dikirim ke ippm@stikom.edu, paling lambat **10 November 2017**
- Publikasi hasil penelitian di *jurnal Nasional* & Bukti pemuatan publikasi Ilmiah, paling lambat **10 November 2017**

Dengan surat perjanjian dibuat, dipahami bersama dan dilaksanakan.

Pihak Pertama,



Tutut Wurijanto, M.Kom

Surabaya, 13 Juni 2017

Pihak Kedua,



Sulistiwati, S.Si., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN
PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL

Judul Penelitian

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
(AAK) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Kode/Nama Rumpun Ilmu :

Nama Peneliti

a. Nama : Sulistiowati, S.Si., M.M.
b. NIDN : 0719016801
c. Jabatan/Golongan : Lektor/IIIc
d. Program Studi : Sistem Informasi
e. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
f. Bidang Keahlian : Manajemen
g. Alamat Kantor/Telp/Faks/Surel: Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya/ 031-
8721731/031-8710218/ henry@stikom.edu

Anggota Peneliti Pertama

a. Nama : Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M.
b. NIDN : 0703056702
c. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Anggota Peneliti Kedua

a. Nama : Tutut Wurijanto, M.Kom.
b. NIDN : 0703056702
c. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jamak penelitian

Batas Waktu

: - Dana Internal PT. Rp 4.000.000,-

- Surabaya, 21 November 2017

Mengetahui,

Kepala LPM/LPPM-PT


Timur Wurijanto, M.Kom.

Ketua Tim Pengusul,


Sulistiowati, S.Si., M.M.

DAFTAR ISI

	halaman
Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Ringkasan	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Temuan yang Ditargetkan	1
BAB II REVIEW PUSTAKA	2
2.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	2
2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	3
2.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	3
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT	4
3.1. Tujuan	4
3.2. Manfaat	4
BAB IV METODE PENELITIAN	5
4.1. Prosedur Penelitian	5
4.2. Model Konseptual dan Uji Hipotesis.....	6
4.3. Penyusunan Instrumen.....	7
4.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
4.5. Metode Pengumpulan Data.....	10
4.6. Pengolahan data	11
4.7. Analisis Data.....	11
4.8. Indikator Capaian.....	30
BAB V HASIL YANG DICAPAI	31
BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA.....	32
BAB VII KESIMPULAN	33
BAB VIII PUSTAKA	34
BAB IX PENUTUP	35

manan di bagian AAK yang memengaruhi kepuasan mahasiswa Stikom

BAB 4. METODE PENELITIAN

4.1 Tahapan Penelitian

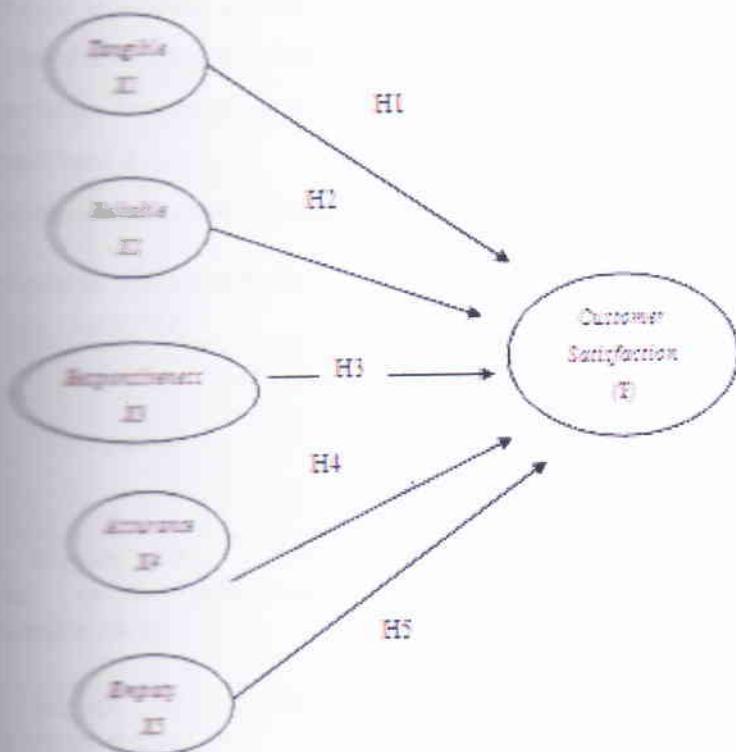
Tahapan penelitian ini dimulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, uji asumsi, analisis data, dan informasi hasil analisis data, sebagaimana tergambar pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Tahapan penelitian

Model Konseptual dan Uji Hipotesis

Setelah perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka model konseptual ditunjukkan pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Model Konseptual Penelitian

Dari model konseptual penelitian tersebut, hipotesis penelitian yang dapat dituliskan sebagai berikut:

- Dimensi kualitas pelayanan *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- Dimensi kualitas pelayanan *Reliable* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- Dimensi kualitas pelayanan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- Dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Dua dimensi kualitas pelayanan *Empaty* mempunyai pengaruh positif terhadap
kepuasan mahasiswa

Analisis instrumen

Analisis dilakukan dengan cara mengkaji instrumen berdasarkan
validasi dan uji coba ke pengguna, selanjutnya dilakukan
validasi instrumen yang telah dilakukan validasi dan uji coba ke pengguna
dapat dilihat pada tabel 4.1.

Pengembangan dari model penelitian

(Service Quality)

(Skala Likert 5 Skala)

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Bagian AAK sudah memberikan pelayanan yang baik.				
Bagian AAK tertata rapi.				
Bagian AAK terasa menyenangkan.				
Bagian AAK sudah memberikan layanan teknik (misalnya screen, monitor, internet, dan wifi) yang sangat baik.				
Surf Bagian AAK yang menarik.				

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Bagian AAK sudah sesuai				
Bagian AAK sudah sesuai mahasiswa.				
Bagian AAK selalu berada Bagian AAK tidak selalu berada				

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Bagian AAK dapat baik jika ada mahasiswa administrasi				
Bagian AAK sudah terhadap administrasi sesuai	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Bagian AAK sudah terhadap mahasiswa waktu yang	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
[REDACTED]				

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
AAK sudah memberikan informasi tentang prestasi, dan lain-lain.				
AAK sudah menginformasikan kegiatannya dengan kalender				
Bagian AAK sudah menyampaikan dengan				

Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Mahasiswa bertanya tentang administrasi akademik, Bagian AAK selalu menjawabnya				

1. <i>Apakah Anda puas dengan pelayanan di AAK?</i>				
<i>Anda puas dengan pelayanan dengan</i>				

Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
<i>Anda puas dengan pelayanan staf di AAK.</i>				
<i>Anda akan memberikan pujian kepada pelayan dari staf di AAK.</i>				
<i>Anda puas dengan kesiapan antara staf dan karyawan yang bertemu dari pelayanan di AAK.</i>				

Untuk meningkatkan pelayanan secara singkat dan jelas!

Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan responden mahasiswa Stikom yang baru masuk (angkatan) 2012 sampai dengan 2016.

Pengumpulan Data

Penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset dokumentasi. Riset kepustakaan dipergunakan untuk

mengetahui penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung pendekatan lainnya. Sedangkan riset dokumentasi dipergunakan melalui data primer.

• Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam penelitian (Schindler, 2003:179). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STKIP Surabaya angkatan 2012 s.d. angkatan 2016 dengan status aktif mahasiswa.

Sampel Mahasiswa Setiap Program Studi

Jumlah Mahasiswa	
15	
68	7
30	144
636	36
159	51
223	16
70	13
59	7
30	21
93	15
1368	310

Dalam analisis data dalam penelitian ini menggunakan software Ms. Excel dan SPSS.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut:

daripenyebaran kuesioner, selanjutnya diberi kode sesuai
klasifikasi variabel, dan selanjutnya ditabulasi menggunakan
Microsoft Excel 2007.

Data

dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linier
Pengalaman anak yang digunakan untuk analisis regresi adalah software
analisis data meliputi :

reliabilitas

Descriptif

menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda

Reliabilitas

digunakan untuk menguji apakah pertanyaan/pernyataan pada
Indikator pernyataan dari kuesioner untuk kualitas pelayanan
Quality dari Parasuraman, terdiri atas tampilan fisik, kehandalan,
dan empati sebagai variabel independen. Sedangkan untuk
kepuasan mahasiswa.

BAB 7. KESIMPULAN

diperoleh kesimpulan bahwa :

diminik (Assurance), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dari staf Bagian AAK yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di sebesar 63%, artinya : setiap peningkatan dari dimensi *assurance* dan *empathy* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dari analisis deskriptif diperoleh indikator “penampilan staf Bagian AAK” masih perlu ditingkatkan, sedangkan untuk indikator “pertama kali baik”, sehingga perlu dipertahankan.

Analisis faktor bagian AAK :

“pertama kali baik dan bisa lebih baik lagi

“pertama kali baik perlu ditambahkan

“pertama kali baik dan pesarana” .

“pertama kali baik dan bisa diselesaikan oleh sistem.

“pertama kali baik dan bisa diselesaikan oleh sistem” sebesar 100%.