

**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**

**Sulistiowati, S.Si., MM. (NIDN. 0719016801)**

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

**Tutut Wuriyanto, 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**

Surat 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. **Sulistiwati, 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 menyelesaikan semua kegiatan Program Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2017 Institut 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 pengisian 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 termin pertama sebesar 50% Rp. 2.000.000,- diberikan setelah penandatanganan surat perjanjian ini, termin kedua sebesar 20% Rp. 800.000,- diberikan setelah laporan kemajuan pelaksanaan dan laporan penggunaan keuangan 70% diterima oleh bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM), termin ketiga sebesar 30% Rp. 1.200.000,- diberikan setelah laporan akhir, seminar, log book, laporan keuangan dan bukti publikasi di jurnal 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 [ipm@stikom.edu](mailto:ipm@stikom.edu), paling lambat **10 November 2017**
- Publikasi hasil penelitian di **jurnal Nasional & Bukti pemuatan publikasi Ilmiah**, paling lambat **10 November 2017**

Demikian surat perjanjian dibuat, dipahami bersama dan dilaksanakan.

Pihak Pertama,

Surabaya, 13 Juni 2017

Pihak Kedua,



Tutut Wuriyanto, M.Kom



Sulistiowati, 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/Telpon/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 Wuriyanto, M.Kom.  
b. NIDN : 0703056702  
c. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Durasi penelitian

: 6 bulan

Biaya Total

:

- Dana Internal PT. Rp 4.000.000,-

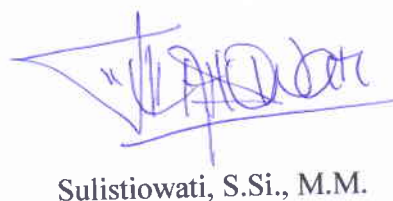
Surabaya, 21 November 2017

Mengetahui,

Ketua LPM/LPPM-PT

  
Tutut Wuriyanto, M.Kom.

Ketua Tim Pengusul,

  
Sulistiowati, S.Si., M.M.



## DAFTAR ISI

	halaman
Pengantar Pengesahan .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Temuan yang Ditargetkan .....	1
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
<b>BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT</b> .....	4
3.1. Tujuan .....	4
3.2. Manfaat .....	4
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b> .....	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
<b>BAB V. HASIL YANG DICAPAI</b> .....	31
<b>BAB VI. RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA</b> .....	32
<b>BAB VII. KESIMPULAN</b> .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	34
<b>LAMPIRAN</b> .....	35

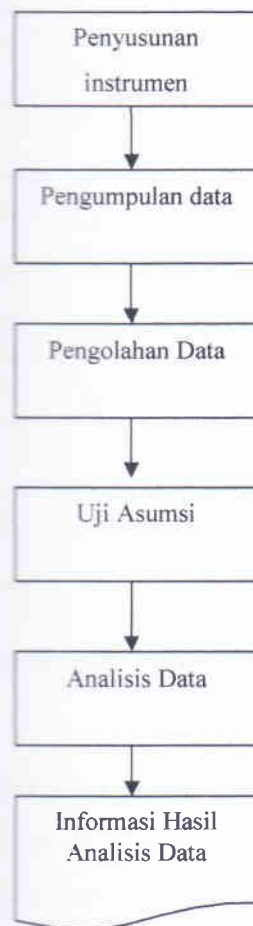


manajemen di bagian AAK yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Stikom

## BAB 4. METODE PENELITIAN

### 4.1 Prosedur Penelitian

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

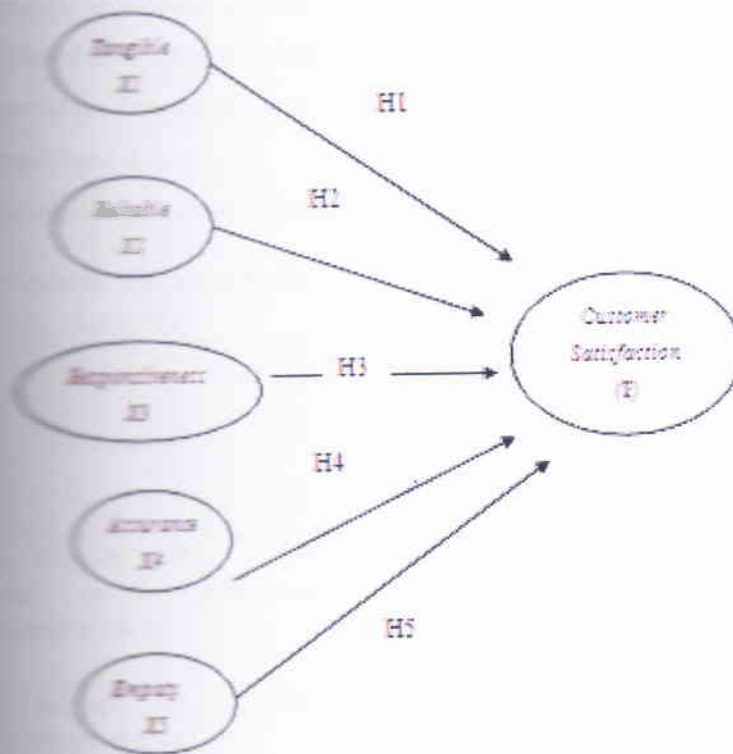


Gambar 4.1 Tahapan penelitian



### Model Konseptual dan Uji Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka model konseptual penelitian ini ditunjukkan pada gambar 4.2.



**Gambar 4.2 Model Konseptual Penelitian**

Berdasarkan model konseptual penelitian tersebut, hipotesis penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Tangga dimensi kualitas pelayanan *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- H2: Tangga dimensi kualitas pelayanan *Reliable* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- H3: Tangga dimensi kualitas pelayanan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
- H4: Tangga dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

4.1. Dengan dimensi kualitas pelayanan *Empaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

#### 4.2. Pengembangan instrumen

Pengembangan instrumen dilakukan dengan cara mengkaji instrumen berdasarkan referensi, kemudian dilakukan validasi dan uji coba ke pengguna, selanjutnya dilakukan revisi dan diberikan instrumen yang telah dilakukan validasi dan uji coba ke pengguna berdasarkan pada tabel 4.1.

#### 4.3. Uji instrumen dari model penelitian

##### 4.3.1. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)

##### 4.3.1.1. *Tangible* (Tangible)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Bagian AAK sudah memiliki <del>untuk</del> pelayanan kepada mahasiswa.				
2	Bagian AAK tertata dengan bersih dan rapi.				
3	Bagian AAK terasa enak dan nyaman.				
4	Bagian AAK sudah memiliki <del>untuk</del> layanan informasi akademik (misalnya <del>untuk</del> <i>screen</i> , <i>monitor</i> <del>untuk</del> <i>internet</i> , dan <i>wifi</i> ) yang <del>untuk</del> <i>baik</i> dengan baik.				
5	Bagian AAK <del>untuk</del> <i>Sat</i> Bagian AAK <del>untuk</del> <i>baik</i> dan menarik.				

**Keandalan (Reliability)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Program <del>star</del> Bagian AAK sudah dan cepat.				
2	Bagian AAK sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.				
3	Bagian AAK selalu berada di tempat. (Bagian AAK tidak pernah kosong).				

**Responsif (Responsiveness)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Bagian AAK dapat menjawab dengan baik jika ada pertanyaan dari mahasiswa sesuai dengan administrasi akademik.				
2	Bagian AAK sudah memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi akademik mahasiswa sesuai dengan aturan.	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
3	Bagian AAK sudah memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa sesuai dengan waktu yang	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

(Insurance)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	Bagian AAK sudah memberikan informasi kepada mahasiswa tentang informasi Bagian AAK, prestasi, prestasi, dan lain-lain.				
	Bagian AAK sudah menginformasikan kegiatannya dengan kalender akademik.				
	Bagian AAK sudah memberikan pelayanan dengan baik.				

(Security)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	Bagian mahasiswa bertanya tentang administrasi akademik, dan bagian AAK selalu memahaminya.				

1. Bagaimana hubungan Anda dengan staf Bagian AAK?				
2. Apakah staf Bagian AAK sudah memberikan pelayanan dengan baik?				

#### Daftar Lembar Jawaban

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Apakah Anda puas dengan pelayanan staf Bagian AAK?				
2.	Apakah Anda memberikan pujian terhadap pelayanan dari staf Bagian AAK?				
3.	Apakah terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang Anda dapatkan dari pelayanan staf Bagian AAK?				

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan secara singkat dan jelas!

#### Metode dan Waktu Penelitian

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

#### Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset kepustakaan dan (2) riset dokumentasi. Riset kepustakaan dipergunakan untuk

penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Sedangkan riset dokumentasi dipergunakan untuk mengumpulkan data melalui data primer.

#### 2.1.2. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam penelitian (Ghozali dan Schindler, 2003:179). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 dan S2 Surabaya angkatan 2012 s.d. angkatan 2016 dengan status mahasiswa dan mahasiswa.

#### 2.1.3. Jumlah 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
	<b>1368</b>	<b>310</b>

#### 2.1.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan software Ms. Excel dan SPSS.

#### 2.1.5. Analisis Data

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





## BAB 7. KESIMPULAN

diperoleh kesimpulan bahwa :

1. *Intangibles*, jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*) dari *Intangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di *Intangibles* sebesar 63%, artinya : setiap peningkatan dari dimensi *Intangibles* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. *Intangibles* deskriptif diperoleh indikator “penampilan staf Bagian *Intangibles* dan menarik” masih perlu ditingkatkan, sedangkan untuk indikator *Intangibles* sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

3. *Intangibles* untuk bagian AAK :

4. *Intangibles* dan bisa lebih baik lagi

5. *Intangibles* perlu ditambahkan

6. *Intangibles* dan prasarana

7. *Intangibles*

8. *Intangibles* bisa diselesaikan oleh sistem.

9. *Intangibles* (jurnal) sebesar 100%.