



SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR**

ELSA FELIA

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2020**



**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan
Strata Satu Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Makassar

Oleh
Elsa Felia
1643041010

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2020**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
Jalan: Tamalate I Tidung, Makassar KP. 90222
Telepon: 884457, Fax.(0411) 884457
Laman: www.fip.unm.ac.id, E-mail: fip@unm.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**Pengaruh Layanan Administrasi dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar**"

Nama : Elsa Felia
NIM : 1643041010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Setelah diperiksa dan diteliti, serta dilaksanakan ujian Skripsi pada hari Senin, 09 Maret 2020 dan dinyatakan **LULUS**.

Makassar, 10 Maret 2020

Pembimbing I;

Dr. Ratmawati T, M.Pd
NIP. 196711102005012002

Pembimbing II;

Sumarli M. S.Pd., M.Pd
NIP. 19831202 201012 1 008

Disahkan oleh :

Ketua Jurusan
Jurusan AP FIP UNM



Dr. Ed. Faridah, ST, M.Sc.
NIP. 19740224 200501 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
Jalan: Tamalate I Tidung, Makassar KP. 90222
Telepon: 884457, Fax (0411) 884457
Laman: www.fip.unm.ac.id, E-mail: fip@unm.ac.id

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi atas Nama Elsa Felia, Nim: 1643041010 Judul Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar dengan SK Dekan No.1200/UN36.4/PP/2020 tanggal 09 Maret 2020, dan telah diujikan pada hari Senin tanggal 09 Maret 2020 sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Administrasi Pendidikan serta telah dinyatakan **LULUS**.

Makassar, 10 Maret 2020



Disahkan oleh,
Dekan FIP UNM

Dr. Abdul Saman, M.Si.Kons.
NIP. 1972081720021121001

Panitia Ujian:

1. Ketua : Dr. Mustafa, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Dra. Sitti habibah, M.Si (.....)
3. Pembimbing I : Dr. Ratmawati T, M.Pd (.....)
4. Pembimbing II : Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd (.....)
5. Penguji I : Drs. M. Bachtiar, M.Si (.....)
6. Penguji II : Dr. Muhammad Ardiansyah, S.IP, M.Pd (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsa Felia
NIM : 1643041010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 28 Januari 2020
Yang membuat pernyataan

Elsa Felia
NIM. 1643041010

MOTO DAN PERUNTUKKAN

“ ada dua hal yang harus di yakini “

“ Pertama, percayalah bahwa ada saja orang baik yang akan ditemui dalam kondisi
apapun”

“ kedua, kemudahan terlahir bersama restu orangtua”

Elsa Felia

Kuperuntukkan skripsi ini

Untuk Kedua Orang Tuaku Tercinta, terima kasih untuk titipan harapan yang
besar, kesabaran yang luar biasa dan pengorbanan yang diberikan selama ini
serta perhatian dan doa yang diberikan.

ABSTRAK

Elsa Felia, 2020. Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar. Skripsi. Dibimbing oleh Dr. Ratmawati.T, M.Pd, dan Sumarlin Mus, S.Pd., M.Pd. Jurusan Administrasi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana layanan administrasi, layanan perkuliahan dan tingkat kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar serta bagaimana pengaruh layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dan begitu pula dengan layanan perkuliahan apakah mempengaruhi kepuasan mahasiswa, serta pengaruh secara simultan layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan jumlah sampel 100 mahasiswa ditetapkan dengan Teknik *random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa *kuesioner* dengan responden mahasiswa. Pengembangan instrumen melalui validator ahli oleh dosen pembimbing dan dosen yang dipercayakan. Analisis menggunakan analisis *deskriptif* dan analisis *Inferensial*. Hasil analisis *deskriptif* menunjukkan ada pengaruh antara layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kecenderungannya berada pada kategori tinggi. Hasil analisis *Inferensial* menggunakan *regresi linear* menunjukkan bahwa: (1) layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (2) layanan perkuliahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (3) layanan administrasi dan layanan perkuliahan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah AWT. yang senantiasa penulis panjatkan, karena berkat Rahmat Dan Hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul “Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai tugas akhir dalam penyelesaian studi pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

Bukan hal yang mudah dalam menyelesaikan karya ini, begitu banyak hambatan yang dihadapi oleh penulis dalam menyusun karya ini, namun berkat petunjuk, usaha, arahan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, maka segala hambatan dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, perkenankanlah pada kesempatan ini menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan nikmat-Nya hingga hari ini, serta salam dan salawat selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi penerang kehidupan kita dengan risalahnya. Penulis juga mengucapkan dengan penuh hormat terima kasih sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Abu Bakar dan Ibunda Syamsiar, serta kepada ibu Dr. Ratmawati T, M.Pd., dan bapak Sumarlin Mus, S.Pd., M.Pd. masing-masing selaku pembimbing I dan pembimbing II yang

telah banyak meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis mulai dari penyusunan usulan penelitian hingga selesainya skripsi ini. Selanjutnya ucapan yang sama dihaturkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Husain Syam, M.TP selaku Rektor Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Makassar.
2. Dr. Abdul Saman, M.Si, Kons sebagai Dekan; Dr. Mustafa, M.Si sebagai WD I; Drs. Pattaufi, S.Pd, M.Si sebagai WD II; dan Dr. Ansar, M.Si sebagai WD III FIP UNM, yang telah memberikan layanan akademik, administrasi dan kemahasiswaan selama proses pendidikan dan penyelesaian Studi.
3. Dr. Ed. Faridah, ST., M.Sc sebagai Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNM, yang dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan memfasilitasi penulis selama proses perkuliahan.
4. Dr. Wahira, M.Pd sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNM, yang dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan memfasilitasi penulis selama proses perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu

pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan program Sarjana.

6. Dosen serta Pegawai /Tata Usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan berbagai macam ilmu serta pengetahuan, layanan akademik serta administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya dengan lancar.
7. Dewan Pendidikan dan Dinas Pendidikan. Terima kasih telah menerima penulis untuk meneliti dan terima kasih pula atas segala pelayanan serta informasi yang diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman yang saya cintai Se-Jurusan Administrasi Pendidikan Angkatan 2016, kawan-kawanku yang selalu ada Andi Reskiy Amalia, Irdyanti, Nurlaelasari, Dwi istiqomah, Raihan fadillah, Husnul fathiya Syakir, A.Nur Annisa, Sitti Rahma Mutmainna, Nurhidaya, Haslinda, Khairul ikhsan, Riswandi, Muh.Riswan dan semua yang belum sempat penulis sebutkan. Terima kasih telah atas segala kesabaran dan senantiasa memberikan bantuan serta motivasi dalam menyelesaikan studi penulis.
9. Teman seperjuangan yang selalu saya banggakan, Dicky kurniawan, Muh. ashary assidiq, Agustina, Enni windah sari, Misna, Andi nurul khaerah nasri, Andi nurmaya safitri, terima kasih atas segala kesabaran dan motivasi dalam menyelesaikan studi penulis.

Semoga segala bantuan, dukungan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan untuk penyelesaian skripsi ini bernilai ibadah di sisi Nya, Permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak untuk memaafkan segala kekhilafan selama proses perkuliahan penulis, akhir kata semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi bagi pembaca terlebih kepada penulis sendiri. Aamiin.

Makassar, 10 Februari 2020
Penulis,

Elsa Felia

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PRAKATA | i |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II | 13 |
| A. Tinjauan pustaka | 13 |
| 1. Konsep layanan administrasi dan layanan perkuliahan | 13 |
| 2. Konsep kepuasan mahasiswa | 23 |
| 3. Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa | 27 |
| B. Kerangka pikir | 31 |
| C. Hipotesis | 31 |
| BAB III | 33 |
| METODE PENELITIAN | 33 |

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 33 |
| B. Variabel dan Disain Penelitian | 34 |
| C. Definisi Operasional | 35 |
| D. Populasi dan sampel penelitian | 36 |
| E. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data | 38 |
| F. Teknik Analisis Data | 41 |
| BAB IV | 46 |
| A. Hasil | 46 |
| 1. Analisis deskriptif data hasil penelitian | 46 |
| 2. Uji asumsi | 49 |
| 3. Analisis Inferensial | 52 |
| B. Pembahasan | 55 |
| 1. Pengaruh Layanan Administrasi terhadap kepuasan mahasiswa | 55 |
| 2. Pengaruh Layanan Perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa | 58 |
| 3. Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap Kepuasan mahasiswa | 61 |
| BAB V | 63 |
| A. Kesimpulan | 63 |
| B. Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| RIWAYAT HIDUP | 92 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 : Jumlah populasi | 36 |
| Tabel 3.2 : Sampel | 38 |
| Tabel 3.3 : Hasil uji reliabilitas | 40 |
| Tabel 3.4 : Bobot Skala Likert | 42 |
| Tabel 4.1 : Hasil analisis deskriptif layanan administrasi, layanan perkuliahan, dan kepuasan mahasiswa | 45 |
| Tabel 4.2 : Distribusi skor layanan administrasi | 46 |
| Tabel 4.3: Distribusi skor layanan perkuliahan | 46 |
| Tabel 4.4 : Distribusi Skor Kepuasan Mahasiswa | 47 |
| Tabel 4.5 : Hasil uji normalitas | 48 |
| Tabel 4.6 : Hasil uji linieritas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa | 50 |
| Tabel 4.7: Hasil uji linieritas layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa | 50 |
| Tabel 4.8: Hasil Analisis Korelasi Ganda (R) | 52 |
| Tabel 4.9: Koefisien Determinasi | 52 |
| Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Sederhana Layanan Administrasi Dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa | 53 |
| Tabel 4.11: Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji statistic F) | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 : kerangka pikir penelitian | 31 |
| Gambar 3.1 : Skema desain penelitian | 34 |
| Gambar 4.1: Pengujian Normal P-P Plot | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| Lampiran A Angket | 68 |
| Lampiran B : Uji validitas angket | 83 |
| Lampiran C : Persuratan | 86 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan pola pikir masyarakat akan dunia pendidikan kini berimbas pada semakin banyaknya jumlah masyarakat yang berminat melanjutkan pendidikan pada jenjang perguruan tinggi. Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh manusia untuk meningkatkan potensi yang ada pada dirinya sebagai makhluk berpengetahuan sehingga harus mengenyam pendidikan setinggi mungkin dan harus memiliki pengetahuan yang bersifat terus bertambah seiring dengan apa yang telah dilaluinya.

Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28 C Ayat 1 dan Ayat 2, undang-undang yang mengatur tentang HAM di mana Negara memahami kebutuhan dasar / hak asasi tentang pengembangan diri. Artinya Negara menjamin hak setiap warganya atas pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan manusia. Ayat 2, mengandung pernyataan hak setiap orang untuk memajukan diri secara kolektif untuk berbuat sesuatu bagi bangsa dan negaranya.

Untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya maka masyarakat pada umumnya harus menempuh pendidikan, tidak hanya sampai pada tingkat sekolah

menengah saja tetapi terdapat satuan pendidikan tinggi sebagai wadah untuk lebih meningkatkan kemampuan intelektual seseorang.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2010 Bab I pasal 1 ayat (2)“ Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.”

Selanjutnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2010 Bab I Pasal 59 ayat (4) “Sekolah Tinggi merupakan Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam satu rumpun Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi tertentu dan jika memenuhi syarat, sekolah tinggi dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.’

Perguruan tinggi sebagai wadah bagi para siswa yang ingin melanjutkan studi sesuai dengan minat dan bakat yang mereka miliki, biasanya setiap calon mahasiswa akan menimbang-nimbang dimana mereka akan melanjutkan studi. Tentunya banyak hal yang menjadi pertimbangan untuk memilih program studi dan yang paling berat adalah perguruan tinggi mana yang akan mereka pilih. Biasanya yang paling mendasar mereka pertimbangkan adalah bagaimana akreditasi suatu perguruan tinggi, bagaimana rasanya menempuh pendidikan dan seperti apa pelayanan di Perguruan Tinggi tersebut.

Seiring berkembangnya teknologi mengakibatkan meningkatnya kebutuhan masyarakat, selanjutnya memicu pihak perguruan tinggi untuk menampilkan sisi keunggulan masing-masing dengan tujuan mengasikkan keuntungan pada perguruan tinggi terkait . Melihat kondisi sekarang dimana berbagai perguruan tinggi dari pihak swasta maupun pihak negeri berlomba-lomba mempromosikan seberapa unggul perguruan tinggi mereka dengan beberapa latar belakang yang berbeda, ada yang justru

memang tanpa promosi yang pada dasarnya dilakukan beberapa kampus dengan memasang spanduk-spanduk mengenai perguruan tinggi tersebut justru mereka lebih menekankan pada peningkatan kualitas kampus atau mutu pendidikan yang mereka miliki, dengan memiliki kualitas yang unggul secara otomatis kampus tersebut akan dilirik sendiri oleh masyarakat terutama calon mahasiswa. Tidak dapat dipungkiri zaman yang makin *modern*, masyarakat lebih menekankan pada tuntutan kualitas yang mereka dapatkan dari kampus. Mereka rela membayar mahal demi kepuasan dari kualitas layanan yang disediakan oleh kampus. Memang betul kalangan elit secara mayoritas akan menuntut pelayanan kampus demi kepuasan yang akan mereka rasakan saat mengenyam pendidikan disana. Kualitas layanan erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan.

Berbicara mengenai kualitas layanan tak terlepas dari makna kepuasan, jelas kepuasan akan hadir bersamaan dengan seberapa baik pelayanan yang ada. Layanan yang bermutu tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula sebaliknya layanan yang kurang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang buruk dari para pengguna layanan. Layanan yang disediakan oleh organisasi adalah bentuk suatu strategi mengelola organisasi sehingga dapat mencapai tujuannya.

Perguruan tinggi sebagai organisasi pendidikan yang pada dasarnya melayani para mahasiswa dituntut memiliki kualitas layanan yang sesuai dengan keperluan mahasiswa sehingga mahasiswa mampu menempuh pendidikan dengan nyaman. Namun dewasa ini seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka semakin tinggi pula kebutuhan masyarakat yang tidak terkendali membuat sebagian

besar perguruan tinggi tidak dapat menyeimbangkan antara tuntutan masyarakat dengan kualitas layanan pendidikan yang mereka miliki. Sehingga sampai saat ini diantara banyaknya perguruan tinggi hanya beberapa perguruan tinggi yang dapat larut pada tuntutan masyarakat dan dipandang sebagai perguruan tinggi yang unggul.

P. Kotler (2000) berpendapat bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan, namun dalam kenyataannya selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional, padahal pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, sehingga seharusnya perguruan tinggi terkhususnya pada pelayanan akademik lebih memperhatikan bagaimana umpan balik mahasiswa terhadap layanan yang mereka sugukan, karena mahasiswa yang menjadi pelanggan tetap pelayanan tersebut.

Tidak dapat dipungkiri layanan yang diberikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa, calon mahasiswa dan masyarakat pada umumnya adalah kunci suatu perguruan tinggi untuk tetap eksis dalam kalangan masyarakat sehingga mampu menyerap banyak calon mahasiswa dan diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang kemudian kembali ke masyarakat sebagai tokoh masyarakat yang berintelektual tinggi dan mampu mengubah tatanan masyarakat menjadi tatanan masyarakat yang baik. Maka dari pada itu layanan yang diberikan seharusnya sangat diperhatikan karena layanan inilah yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa. Sebenarnya layanan yang diharapkan mahasiswa adalah layanan yang efeknya memberi rasa nyaman yang bisa di peroleh dari sikap para pelaksana layanan dan beberapa fasilitas pendukung layanan tersebut. Sikap pegawai misalnya diharapkan mampu bersikap

ramah terhadap mahasiswa sedangkan fasilitas layanan yaitu fasilitas seperti ruang tunggu, dan sistem layanan yang tidak rumit sehingga mahasiswa tersebut mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan. Dengan layanan yang seperti ini diharapkan mampu menghasilkan kepuasan terhadap mahasiswa.

Undang-undang Republik Indonesia No. 12 tahun 2012 Pasal 13 ayat (4), menyatakan bahwa mahasiswa berhak mendapatkan layanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi dan kemampuannya. Ada banyak layanan yang disediakan perguruan tinggi namun dalam penelitian ini lebih fokus pada layanan administrasi dan layanan perkuliahan, karena kedua layanan ini dianggap titik sentral layanan pada perguruan tinggi.

“Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi Bab III poin (d) unit pelaksanaan administrasi atau ketatausahaan menyatakan bahwa layanan administrasi bidang akademik meliputi:

- 1) Pendidikan, terdiri atas:
 - a) Penerimaan mahasiswa
 - b) Penyelenggaraan perkuliahan
 - c) Penilaian hasil belajar
 - d) Wisuda/dies natalis/pertemuan ilmiah
 - e) Kegiatan kemahasiswaan (akademik-non akademik) dan
 - f) Alumni
- 2) Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (proposal, seminar, publikasi, HKI, dll)”

Berdasarkan peraturan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi mengurus segala sesuatu yang bertujuan mendukung pelaksanaan akademik diperguruan tinggi.

“Selanjutnya Undang-undang No.12 Tahun 2012 pasal 13 ayat (1) tentang pendidikan tinggi,berbunyi mahasiswa sebagai anggota sivitas

akademika diposisikan sebagai insan dewasa yang memiliki kesadaran sendiri dalam mengembangkan potensi diri di Perguruan Tinggi untuk menjadi intelektual, ilmuwan, praktisi, dan/ atau professional.”

“Pasal 13 ayat (2) berbunyi mahasiswa sebagai dimaksud pada ayat (1) secara aktif mengembangkan potensinya dengan melakukan pembelajaran, pencarian kebenaran ilmiah, dan/ atau penguasaan, pengembangan, dan pengamalan suatu cabang ilmu pengetahuan dan/ atau teknologi untuk menjadi ilmuwan, intelektual, praktisi, dan/ atau professional yang berbudaya.”

Berdasarkan hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa berhak mendapatkan layanan perkuliahan sebagai wadah untuk mewujudkan atau memenuhi hak mahasiswa sebagai konsumen atau pengguna layanan yang ada dalam suatu perguruan tinggi. Namun fakta dilapangan membuktikan bahwa sejauh ini layanan administrasi dan layanan perkuliahan yang berjalan banyak terdapat penyimpangan yaitu tidak adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan sistem kerja yang digunakan. Sistem kerja pada bidang layanan administrasi masih menggunakan sistem manual dimana ketika misalnya lulusan hendak melegalisir ijazah harus mengantri menunggu giliran untuk masuk ruangan selanjutnya diarahkan untuk menggandakan sendiri berkas yang akan dilegalisir, kemudian lulusan yang tadi entah dari mana mereka menggandakan berkasnya harus kembali ke ruangan tersebut untuk dibuatkan format yang mereka akan isi dan terakhir harus menunggu untuk mendapatkan berkas yang telah di tanda tangani dan di stempel sebagai bukti yang sah dan yang lebih rumit lagi ketika harus mengurus keterangan aktif kuliah yang mengharuskan mahasiswa bolak-balik ke beberapa ruangan hingga berkas tersebut jadi. Inilah hal yang kadang

membuat mahasiswa merasa tidak dilayani secara prima apalagi jika menemui pegawai yang tidak terlalu bersahabat dan ramah kepada mahasiswa.

Hal tersebut menjadi pemicu utama mahasiswa mengeluh mengenai layanan administrasi dari kampusnya. Selain itu, fasilitas dalam layanan yang masih kurang juga menjadi pekerjaan rumah bagi pihak perguruan tinggi. Sudah menjadi fakta bahwa untuk mengurus beberapa berkas membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga fasilitas seperti tempat duduk dan meja itu seharusnya ada sebagai tempat para siswa untuk menunggu. Selain sebagai tempat menunggu dengan adanya tempat duduk maka akan tercipta pula budaya antri yang tidak menjadikan mahasiswa berdesak-desakan dalam ruangan. Sedangkan terkait dengan tugas bagian administrasi yang seharusnya sudah berbasis online pun memiliki kendala seperti mahasiswa yang belum mengerti cara penggunaan sistem. Selanjutnya pada layanan perkuliahan didapat fakta bahwa sering ditemukan pergantian jadwal oleh dosen pengajar yang seharusnya sudah diatur didalam sistem namun tiba-tiba diubah, akhirnya akan membuat jadwal yang disediakan sebelumnya rancu sehingga mengakibatkan banyak mahasiswa yang harus menunggu bahkan tidak mengikuti perkuliahan karena jadwal yang tidak sesuai.

Jika hal ini dibiarkan terus menerus, perguruan tinggi tersebut menjadi sepi akan calon mahasiswa, sudah jelas mahasiswa termasuk dalam komponen perguruan tinggi yang menjabat sebagai komponen terpenting karena pada dasarnya manajemen perguruan tinggi terbagi menjadi tiga yaitu input yang dapat disebut calon mahasiswa kemudian proses dalam bentuk perkuliahan dan terakhir output yang bermakna lulusan yang dihasilkan oleh perguruan tinggi. Semakin baik kualitas yang dimiliki suatu

perguruan tinggi maka semakin baik pula tanggapan masyarakat tentang perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti di STKIP-PI YASPI Makassar ditemukan fakta bahwa walaupun seiring berkembangnya teknologi sebagian besar tugas dari layanan yang dilakukan beralih pada sistem online, Namun masih ada beberapa tugas yang harus dilayani secara manual misalnya legalisir jasa, surat aktif kuliah dan persuratan lainnya yang membutuhkan pelayanan maksimal dan tentunya dapat membuat mahasiswa atau lulusan merasa nyaman. Sebelumnya terkait dengan fasilitas pendukung pelayanan misalnya ruang tunggu, peneliti tidak menemukan hal tersebut sehingga banyak mahasiswa yang berdesak-desakan untuk menunggu giliran masuk ke dalam ruangan layanan administrasi. Pemandangan seperti ini tentunya menjadi pemandangan yang jauh dari kesan estetik dalam lingkungan perguruan tinggi.

Penelitian ini ditopang dengan penelitian terdahulu Yuniarti, Y (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 54,2% dan secara parsial yaitu keandalan 19,98%, daya tanggap 23,25%, bukti fisik 25,34%, empati 21,57%, dan jaminan 18,10%.

Selanjutnya Nismawati (2016) dengan judul pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Alauddin Makassar. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan

Administrasi Akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Nilai thitung diperoleh berdasarkan pengujian tiap variabel sebesar 6,539 dan ttabel diperoleh berdasarkan jumlah populasi yang dilihat pada tabel statistik sebesar 0,239, yang berarti thitung > ttabel berdasarkan pengujian regresi sederhana dilihat dari nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada pengaruh secara signifikan antara Pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kemudian penelitian Lusi Susanti and Mawardi Effendi (2017) penelitian ini ditujukan untuk mengungkap kepuasan mahasiswa PPs UNP terhadap layanan akademik dosen, yang meliputi layanan pembelajaran dan layanan pembimbingan tesis/disertasi. Lima indikator digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa tersebut, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, empati, dan ujud fisik layanan. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa S2 dan S3 UNP semester 3 ke atas, yang aktif pada tahun 2016. Populasi berjumlah 2141 orang, dengan sampel sebanyak 215 orang (10% dari populasi). Instrumen yang digunakan adalah angket model skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis dengan mencari skor rata-rata dan tingkat capaiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa PPs UNP belum betul-betul puas dengan layanan akademik dosen. Namun analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa mahasiswa PPs UNP sudah puas dengan layanan pembelajaran yang diberikan dosen; tetapi belum betul-betul puas terhadap layanan bimbingan tesis/disertasi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan beberapa fakta yang telah ditemukan maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI MAKASSAR.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu

1. Bagaimana gambaran layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar
2. Bagaimana gambaran layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar
3. Bagaimana gambaran layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar
4. Apakah ada pengaruh antara layanan administrasi (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP- PI YASPI Makassar
5. Apakah ada pengaruh antara layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP- PI YASPI Makassar
6. Bagaimana pengaruh layanan administrasi (X1) dan layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran layanan administrasi (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar

2. Untuk mengetahui gambaran layanan perkuliahan(X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar
3. Untuk mengetahui gambaran layanan administrasi (X1) dan layanan perkuliahan (Y) terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh layanan administrasi (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar
6. Untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi (X1) dan layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-PI YASPI Makassar

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di harapkan dari hasil penelitian antara lain:

1. Manfaat teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Pendidikan terutama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pemberian layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Di samping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran peneliti yang terkait dengan pelayanan akademik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak perguruan tinggi: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang seberapa pentingnya layanan administrasi dan layanan perkuliahan yang berkualitas sebagai strategi menarik minat calon mahasiswa.

- b. Bagi pelaksana layanan administrasi dan layanan perkuliahan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai bahan masukan berkaitan dengan pentingnya pelayanan yang berkualitas untuk tetap menjaga citra perguruan tinggi dan sebagai motivasi untuk menyediakan pelayanan yang terbaik dan tentunya memberikan efek nyaman bagi mahasiswa.
- c. Bagi Peneliti: sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan pustaka

1. Konsep layanan administrasi dan layanan perkuliahan

a. Pengertian Layanan dan Pelayanan

Menurut Moenir (2000) Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

Definisi lain diungkapkan oleh Barata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. .

Sutedja (2007) layanan adalah wadah atau tempat berlangsungnya suatu pelayanan. Dalam melayani pelanggan semua pihak yang terlibat harus menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang loyal merupakan persyaratan mutlak bagi kelangsungan hidup instansi. Baik itu instansi pemerintahan maupun, sama halnya dengan perguruan tinggi. Pelayanan yang terjadi adalah kegiatan yang disugukan kepada menerima layanan atau orang dilayani dalam suatu layanan. (Iqbal, 2007)

Layanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu pelaksanaan kegiatan dari layanan terkait guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa (Arimawati, 2013)

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa layanan adalah apa yang dirasakan seorang mahasiswa dalam menikmati layanan yang disediakan oleh pihak perguruan tinggi, apakah layanan tersebut dapat memberikan layanan yang prima, berjalan secara efisien dan efektif, yang tentunya membuat mahasiswa merasa nyaman. Layanan perguruan tinggi dapat dikatakan berkualitas ketika mahasiswa merasa senang dengan layanan yang disajikan dan merasa ingin secara berulang untuk mendapatkan layanan tersebut.

b. Pengertian layanan administrasi dan layanan perkuliahan

Sebelum masuk pada konsep layanan administrasi dan layanan perkuliahan maka harus diketahui terlebih dahulu bahwa kedua layanan ini adalah bagian dari layanan akademik dimana layanan akademik mencakup semua layanan yang ada pada suatu perguruan tinggi yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan akademik dalam hal mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi.

Tampubolon (2001) mengemukakan bahwa layanan akademik memiliki porsi sangat besar dalam layanan pendidikan. Layanan akademik merupakan kegiatan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga dalam memberikan pelayanan harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi dan kepuasan mahasiswa.

Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi pasal 22 ayat (1) menyatakan bahwa:

“Subbagian Akademik mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengumpulan dan pengolahan data mutu akademik, penilaian usul program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, fasilitasi dan pemberian bimbingan teknis peningkatan mutu akademik, pemerolehan kekayaan intelektual dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, penjaminan mutu eksternal serta pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.”

Berdasarkan beberapa sumber mengenai layanan akademik perguruan tinggi maka penelitian lebih terfokus pada layanan administrasi (persuratan) dan layanan perkuliahan.

1) Layanan Administrasi

Menurut Dewi (2013) Layanan administrasi merupakan layanan yang berhubungan dengan persuratan pada perguruan tinggi. Selanjutnya persuratan akademik merupakan segala bentuk informasi (dapat berupa karangan) tertulis dengan maksud untuk mengemukakan maksud dan tujuan, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh suatu pihak (lembaga atau perseorangan) kepada pihak lain yang berhubungan dengan akademik atau sebuah kemampuan menguasai ilmu pengetahuan yang telah diuji kepastian kebenarannya sehingga bisa diukur baik berupa nilai maupun yang biasanya disebut dengan prestasi akademik.

Layanan administrasi Arimawati (2013) adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan keseragaman dan efektivitas kegiatan akademik dalam pengelolaan perguruan tinggi.

Sehingga dapat dikatakan Layanan ini menjadi sangat penting dikarenakan menghimpun semua data perguruan tinggi baik itu persuratan yang masuk maupun perusatan yang akan keluar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tilaar (2012) dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikan tak terkecuali layanan administrasi dalam pengelolaan segala sesuatu yang menjadi penunjang pelayanan akademik dan mengurus setiap keperluan mahasiswa, sehingga layanan layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan.

Selanjutnya, adapun kegiatan dalam layanan administrasi yaitu :

- a) Persuratan yang berhubungan dengan kepentingan mahasiswa misalnya legalisir ijazah, surat keterangan aktif kuliah. Dalam layanan ini segala jenis surat dan kelengkapan berkas akademik mahasiswa akan disediakan oleh pihak pelayanan akademik, sehingga mahasiswa hanya perlu berkunjung ke bagian pelayanan akademik dan mengutarakan keperluannya kepada pegawai pelayanan akademik dan akan segera dilayani.
- b) Surat yang berhubungan dengan keuangan baik itu UKT mahasiswa maupun pengelolaannya. Layanan ini akan menyediakan informasi tentang pembayaran SPP mahasiswa apakah sudah berstatus bayar atau tidak. Pada dasarnya layanan ini terhubung langsung dengan sistem informasi akademik perguruan tinggi. (Alfiani, 2016 : 20-22)

Menurut Alfiani (2016 : 28) Tujuan layanan administrasi:

- a) Menciptakan keseragaman dalam pola urusan penyelenggaraan akademik.
- b) Mewujudkan tata persuratan yang lebih berdaya guna dalam mengurus urusan akademik para mahasiswa.
- c) Menunjang kelancaran komunikasi dan hubungan yang saling menunjang antara pegawai dan mahasiswa.
- d) Mempermudah penyelenggaraan urusan akademik mahasiswa

2) Layanan Perkuliahan

Menurut Novi Ratna Dewi dan Moh. Asikin, (2014) Layanan perkuliahan merupakan layanan menghimpun segala hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang menunjang proses perkuliahan mahasiswa.

Menurut Oktarina (2016), suatu lembaga pendidikan harus memperhatikan layanan perkuliahannya yang harus di proses secara sistematis dan terus menerus untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar yang menjadi target lembaga pendidikan dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien

Sehingga dapat dikatakan Perkuliahan adalah program akademik yang dilaksanakan sesuai dengan kurikulum yang telah direncanakan. Program perkuliahan yang telah direncanakan akan dilaksanakan untuk pencapaian yang maksimal untuk program itu sendiri. Sehingga tidak dapat dipungkiri layanan perkuliahan menjadi layanan yang harus diperhatikan dalam pelayanan kepada mahasiswa karena layanan ini menghimpun segala sesuatu yang berhubungan dengan pencapaian prestasi

akademik mahasiswa. Perkuliahan adalah suatu proses pengubahan tingkah laku mahasiswa yang dirancang dengan tujuan tertentu dalam situasi yang interaktif antara berbagai komponen.

Pendapat diatas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kamil (2013) salah satu bukti seberapa berkualitas layanan perguruan tinggi dilihat dari bagaimana tingkat keberhasilan mahasiswa dalam proses perkuliahan, hal ini terkait dengan layanan perkuliahan yang diberikan sehingga layanan perguruan tinggi akan dinyatakan baik apabila mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang akan berimbas pada kepuasan mahasiswa dalam hal menikmati layanan perkuliahan.

Menurut Umy Efinarni Madina dan Chalid Sahuri (2014) faktor- faktor standar pelayanan minimum dalam perkuliahan yaitu :

a. Ketersediaan sarana

1. Kondisi ruang kuliah, kondisi ruang kuliah menjadi sangat penting dan diutamakan bagi berlangsungnya proses perkuliahan para mahasiswa. Kondisi ruang kuliah yang nyaman akan membentuk suasana belajar yang menyenangkan dan tidak membosankan. Ruang kuliah semaksimalnya memiliki fasilitas seperti kursi, meja, LCD, papan tulis dan pendingin ruangan. Dengan fasilitas yang memadai maka akan membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses perkuliahan dan diharapkan tingkat keberhasilan mahasiswa dalam proses pembelajaran dalam lebih meningkat dengan memperhatikan ruang kuliah.

2. Fasilitas pendukung perkuliahan, fasilitas yang dimaksud disini dapat berupa sumber pembelajaran yang relevan dengan materi yang didapatkan dalam proses perkuliahan. Selain hal itu dengan adanya fasilitas seperti perpustakaan dan laboratorium diharapkan mampu meningkatkan dan mengembangkan potensi dan mampu mengubah cara berpikir mahasiswa, dari pemikiran yang sederhana menjadi pemikir yang kritis. Disamping itu dengan adanya laboratorium maka akan memberikan suasana perkuliahan yang amat berbeda pada mahasiswa karena adanya pengalaman baru yang didapat dari proses perkuliahan tersebut. Satu lagi hal yang paling dibutuhkan mahasiswa adalah fasilitas *free Wi-Fi* yang dapat diakses pada semua sudut kampus mengingat bahwa pada zaman sekarang untuk mendapatkan proses pembelajaran tidak hanya dengan bertatap muka saja dengan dosen dikelas tetapi ada pula pembelajaran yang berbasis online dan sekarang sudah menjadi rahasia umum bahwa untuk mendapatkan materi yang relevan dengan perkuliahan dapat diakses melalui internet.

b. Ketersediaan Tenaga yang Berkompeten

Ketersediaan tenaga pendidik yang memiliki kemampuan yang memadai terkait suatu mata kuliah tertentu dan tentunya memiliki pengalaman mengajar yang baik, karena yang akan dihadapi adalah mahasiswa yang kritis dan mampu berpikir sebab akibat.

c. Ketersediaan Pedoman dan Prosedur Layanan

Ketersediaan pedoman dan prosedur layanan adalah hal yang sangat penting dalam suatu layanan karena setiap mahasiswa perlu mengetahui tata tertib dan apa saja yang harus dilakukan dalam suatu layanan.

d. Ketersediaan Layanan Perencanaan Studi Mahasiswa

Contohnya adalah Jadwal perkuliahan, dengan adanya ketentuan waktu perkuliahan dan beberapa ketentuan yang menyangkut jadwal kuliah diharapkan mahasiswa dapat hadir dalam proses perkuliahan tanpa ada gangguan apapun. Misalnya saja mengenai jadwal perkuliahan yang harus di tunda atau dipindahkan ketempat lain karena ada sebab tertentu baik itu dari dosen maupun waktu yang telah ditentukan. Dengan jadwal kuliah yang disusun berdasarkan perhitungan yang tepat maka setiap mahasiswa mendapatkan haknya untuk menerima pembelajaran dalam proses perkuliahan.

e. Monitoring dan evaluasi Pelaksanaan Perkuliahan

Suatu hal yang penting untuk mengetahui perkembangan dalam pelaksanaan perkuliahan dan mengetahui bagaimana proses yang telah dilalui, hal ini terkait dengan prestasi mahasiswa dalam perkuliahan.

Tujuan adanya layanan perkuliahan yaitu:

- a) Penciptakan keselarasan dalam pelaksanaan program perkuliahan pada setiap mahasiswa
- b) Memberikan jaminan pada mahasiswa dalam proses berjalannya perkuliahan dengan suasana yang nyaman dan teratur

- c) Menciptakan kondisi belajar yang mampu mengembangkan potensi yang dimiliki setiap mahasiswa
- d) Memudahkan mahasiswa untuk menikmati fasilitas yang di sediakan oleh perguruan tinggi terutama yang berhubungan dengan akademik. (Umy Efinarni Madina dan Chalid Sahuri, 2014)

Layanan yang berkualitas hanya akan didapat dengan memberikan layanan prima, layanan prima ini dilakukan oleh pelaksana layanan kepada mahasiswa. Menurut Iqbal (2007) Secara sederhana layanan prima adalah memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan. Layanan prima sangat memperhatikan hubungan/ interaksi manusia (humanis). Usahakan untuk membuat mahasiswa *feel good* sehingga menjadi lebih mudah. Harus di ingat mahasiswa merupakan penyampai informasi paling akurat mengenai suatu layanan kepada masyarakat luas, jika layanan yang mereka dapatkan mampu memuaskan mereka maka akan terbentuk sendiri citra layanan yang telah kita suguhkan untuk mereka.

c. Mengukur kualitas Layanan administrasi dan perkuliahan

Banyak sebab mengapa layanan penyedia jasa tidak memuaskan pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2001) dalam bukunya Manajemen Jasa mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas layanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara tepat dan cepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati.

Sedangkan menurut Iqbal (2007), dalam menyuguhkan suatu layanan terdapat beberapa dimensi/ persyaratan yaitu kesadaran untuk melayani, Empati kepada

pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan selalu ke depan, memiliki inisiatif, menunjukkan perhatian dan Selalu melakukan evaluasi

Gaszpersz (1997) berpendapat bahwa ada beberapa atribut/ dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka memperbaiki kualitas layanan :

- 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses
- 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal
- 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan.
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan.
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas.
- 9) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan.
- 10) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Sehingga berdasarkan pendapat maka dimensi layanan yang berkualitas menurut (Zeithaml, Parasuraman, 1990) digunakan lima dimensi yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat misalnya sarana dan prasarana yang ada dalam suatu layanan.
2. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang tanggap dan cekatan, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Kinerja harus dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tingkat kompetensi perguruan tinggi juga dapat dilihat sejauh mana tingkat kemampuan perguruan tinggi dapat ditunjukkan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang cepat kepada pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan serta pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran harus benar-benar kompeten di bidangnya.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

2. Konsep kepuasan mahasiswa

a. Pengertian kepuasan

Berbicara mengenai kepuasan tidak terlepas dari pihak pengguna layanan yang dapat menimbulkan perspektif berbeda pada setiap penggunanya. Maka dari itu diselanjutnya akan dipaparkan beberapa pendapat ahli terkait kepuasan itu sendiri.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang diraskan dengan harapannya (Zulian, 2005)

Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (Veitzal, 2004)

P. Kotler (2008) mengatakan Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Yohana Selvia Dewi (2019) Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya ketika mendapatkan pelayanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam memberikan layanan. Hal ini tentu berpengaruh terhadap eksistensi lembaga tersebut di mata pelanggannya (masyarakat). Sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari seberapa baik umpan balik mengenai pelayanan yang didapatkan dan sebagaimana mana nyaman yang mereka rasakan tanpa harus bersitegang dalam mengurus suatu berkas misalnya surat aktif kuliah dan beberapa kepentingan lainnya. Sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mengindikasikan sikap yang negatif yang ditandai dengan adanya rasa was-was mahasiswa ketika akan mengurus berkas dan ada rasa tidak ingin kembali untuk mengurus berkas yang harus berhadapan dengan para pegawai yang tidak ramah.

Dalam era persaingan baik itu dalam hal keunggulan perguruan tinggi maupun dalam hal bisnis hal utama yang perlu diperhatikan adalah kepuasan mahasiswa. Pelanggan dalam ranah perguruan tinggi adalah mahasiswa. Baik buruknya dan

berkualitas atau tidaknya sebuah perguruan tinggi tergantung dari penilaian pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Namun perlu di ingat bahwa tidak selamanya harus di serahkan kepada mahasiswa karena masih ada masyarakat sebagai figur yang seharusnya merasakan dan menilai kualitas suatu perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa. (Arambewela, 2009).

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa)

Kepuasan terhadap layanan diwujudkan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Komunikasi dari mulut ke mulut, Informasi yang diperoleh dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan.
- 3) Kebutuhan pribadi, masyarakat selalu membutuhkan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan.
- 4) Pengalaman masa lalu, masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan kembali untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalamannya.
- 5) Komunikasi eksternal, sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu

institusi akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat.
(Satrianegara, 2009)

Perlu kita ingat bahwa mahasiswa sebagai individu yang sedang mengenyam pendidikan pada suatu perguruan tinggi membayar sebuah jasa pendidikan, sehingga mahasiswa disebut pelanggan. Sejatinya seseorang disebut pelanggan karena telah menggunakan sebuah jasa yang menjadi kebutuhan seseorang, ada sebuah kepentingan disana dan pihak pemberi layanan adalah pihak yang menjadi titik sentral sebuah jasa dihasilkan. Membayar sebuah jasa pendidikan yang hari ini disebut mahal maka tidak heran jika tingkat harapan mahasiswa sebagai pelanggan juga tinggi terhadap pelayanan yang di dapatkan.

c. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan mendapatkan pelayanan yang dapat di andalkan. Berdasarkan harapan diatas maka akan timbul persepsi yang berbeda pada setiap mahasiswa dikarenakan setiap mahasiswa memiliki tipe harapan dan klasifikasi kepuasan yang berbeda. Terdapat mahasiswa yang memiliki tingkat harapan yang tinggi namun pelayanan yang didapat belum mampu mencapai kriteria harapan tersebut sehingga mahasiswa merasa kecewa. Sedangkan mahasiswa yang lain memiliki harapan yang standar dan pelayanan yang didapatkan mampu melebihi standar yang dimiliki mahasiswa tersebut sehingga mahasiswa ini merasa harapannya terpenuhi. Dua contoh mahasiswa ini pun akan menimbulkan dampak yang berbeda pula, mahasiswa yang merasa kecewa tadi akan mengambil inisiatif untuk memberi penilaian yang kurang baik pada pelayanan

akademik pada khususnya layanan administrasi dan layanan perkuliahan, sedangkan yang merasa nyaman dan terpuaskan oleh pemberian layanan tersebut akan memberikan tanggapan yang positif. Namun dari dua kategori mahasiswa tersebut sebagai pelanggan jasa pendidikan.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2012) dimensi kepuasan yaitu :

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
- 2) Minat berkunjung kembali atau kenyamanan, yaitu sikap konsumen untuk menggunakan layanan secara berulang
- 3) Kesiediaan merekomendasikan atau citra layanan, sikap konsumen untuk bersedia menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan suatu layanan

Berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan maka yang harus disadari bahwa Setiap masalah mahasiswa adalah kesempatan bagi pihak layanan untuk membuktikan komitmen pelayanannya. Jadi untuk menciptakan pelayanan yang mampu memuaskan para mahasiswa haruslah mampu membaca situasi dan memanfaatkan situasi tersebut sebagai peluang untuk bersaing.

3. Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa

Layanan administrasi dan layanan perkuliahan merupakan kegiatan yang disediakan oleh perguruan tinggi yang mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan unsur administrasi dan kepentingan perkuliahan setiap mahasiswa dengan tujuan membantu proses berjalanya sistem akademik suatu perguruan tinggi. Layanan yang disediakan perguruan tinggi terhadap mahasiswa diharapkan membantu

mahasiswa terkait dengan keperluannya dalam proses perkuliahan dan beberapa hal yang menjadi kebutuhan mahasiswa.

Sedangkan Kepuasan mahasiswa pada dasarnya adalah suatu hal yang sangat penting dalam semua program dan fasilitas pendukung yang terdapat dalam suatu perguruan tinggi. Hasil dari kepuasan mahasiswa dapat disebut dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai suatu yang memuaskan dan dapat memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat pada umumnya.

Menurut (Tjiptono, 1994) kualitas jasa dalam hal ini layanan administrasi dan perkuliahan dapat menumbuhkan kepuasan mahasiswa yang akan memberi manfaat seperti :

1. Hubungan pihak pelaksana layanan dan mahasiswa menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi kenyamanan mahasiswa
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas mahasiswa sebagai konsumen
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi layanan untuk menciptakan citra layanan
5. Reputasi layanan menjadi baik dimata mahasiswa dan calon mahasiswa
6. Keuntungan yang diperoleh perguruan tinggi akan meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sufiyah (2011) Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dalam bentuk penelitian korelasional. Populasi penelitian adalah semua mahasiswa fakultas ekonomi Unnes, yang melibatkan 1.850 siswa dengan sampel 200 siswa. Penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*. Maka hasil dari penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan antara kualitas birokrasi dan layanan akademik dengan kepuasan siswa. Saran dari penelitian ini adalah (1) Semua server akademik perlu menjaga pekerjaan yang lebih baik yang telah diterapkan dalam birokrasi kualitas dan layanan Akademik, (2) Fakultas ekonomi

harus meningkatkan kualitas layanan birokrasi akademik untuk menciptakan persepsi yang lebih baik tentang siswa.

P. Susanto (2012), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP). Populasi terdiri dari siswa yang terdaftar pada semester dari Juli hingga Desember 2011. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling dengan jumlah sampel 220 responden. Data dianalisis dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap citra merek institusi, (2) kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, (3) citra merek institusi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Saran penelitian bagi lembaga untuk membuat peningkatan kualitas layanan akademik sebagai produk inti dalam pendidikan tinggi.

Arhanasia Budi Astuti and Wingdiarti Dwi Purnaningrum (2014) Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui cara mempelajari kepuasan akademik mahasiswa. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan mempertimbangkan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Terapi Wicara. Hasil dari penelitian ini Ada Ada kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta dengan nilai F hitung sebesar 36,169 dengan nilai $p < 0,000 < 0,05$.

Yuniarti (2014) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Penyuluhan Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, baik secara simultan maupun sebagian. Data yang

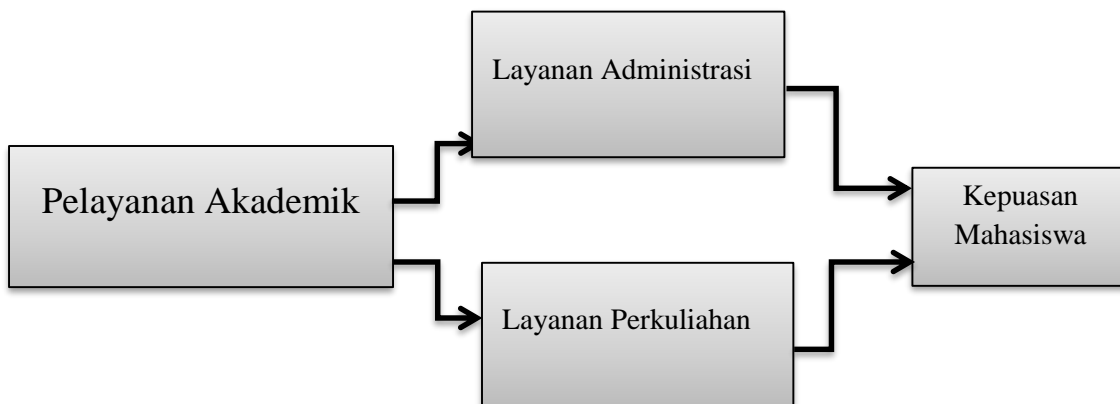
digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 siswa yang dipilih sebagai sampel penelitian. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif verifikasi, sedangkan alat penelitian yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa baik secara simultan (sebesar 54,2%) maupun secara parsial. Pengaruh parsial pada keandalan adalah 19,98%, daya tanggap 23,25%, bukti fisik 25,34%, empati 21,57%, dan jaminan 18,10%.

Abdullah Taman and Annisa Ratna Sari (2013) Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Keandalan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketulusan terhadap Kepuasan mahasiswa; tidak terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Keberwujudan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketanggapan terhadap Kepuasan mahasiswa. Secara simultan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814. Artinya, kelima variabel independen mempengaruhi variabel Kepuasan mahasiswa sebesar 81,4%, sedangkan selebihnya (18,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari pendapat di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas dari layanan administrasi dan layanan perkuliahan dapat membentuk citra kepada mahasiswa, jika layanan yang disediakan adalah layanan yang dinilai mampu memuaskan maka terbentuklah citra yang positif namun begitu pula sebaliknya.

B. Kerangka pikir

Kerangka pikir penelitian merupakan urutan atau dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian, yang kemudian di uraikan dalam bentuk bagan beserta penjelasannya. Layanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan perguruan tinggi. Layanan ini berupa kegiatan yang bersentuhan langsung dengan mahasiswa mulai mahasiswa tersebut masuk sebagai mahasiswa baru hingga mahasiswa tersebut menjadi alumni. Sedangkan layanan perkuliahan berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas perkuliahan dan kegiatan perkuliahan. Sehubungan dengan tujuan dua layanan yang dilaksanakan secara efisien dan efektif maka diharapkan mampu memberi kepuasan kepada mahasiswa. Adapun kerangka pikir peneliti dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 : kerangka pikir

C. Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “Hupo” (sementara) dan “Thesis” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji

kebenarannya. Prasetyo Bambang, (2008) mengatakan Hipotesis juga merupakan suatu jawaban sementara atas pernyataan penelitian.

Ada pun hipotesis dari peneliti yaitu:

1. H₁: Ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI MAKASSAR
2. H₂: Ada pengaruh yang signifikan antara layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI MAKASSAR
3. H₃: Ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI MAKASSAR

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian menggunakan angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Data didapat melalui kuesioner instrumen tentang pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penarikan data kedua variabel tersebut melalui kuesioner, pernyataan-pernyataan yang merujuk pada pelayanan akademik yang diajukan pada responden, yakni mahasiswa. Pada pendekatan ini data akan dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah diajukan.

Jenis Penelitian ini menggunakan metode survei, menurut Siregar (2017) metode survei dalam bentuk studi regresi (pengaruh) yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji dan memprediksi seberapa besar pengaruh layanan administrasi (X1) dan layanan perkuliahan (X2) sebagai variabel bebas (*independent*) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di STKIP-IP YASPI Makassar sebagai variabel terikat (*dependent*) dengan menggunakan instrumen utama kuesioner terhadap mahasiswa di STKIP-PI YASPI MAKASSAR.

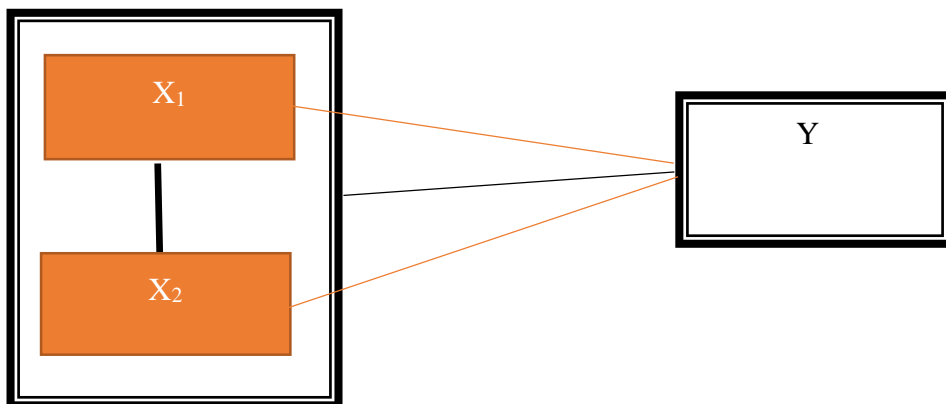
B. Variabel dan Disain Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu:

- a. Variabel bebas₁: Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan akademik berupa layanan administrasi. Variabel bebas dalam penelitian ini di beri simbol X_1 .
- b. Variabel bebas₂: Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan akademik berupa layanan perkuliahan. Variabel bebas ini dalam penelitian di beri symbol X_2
- c. Variabel terikat: variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa.

Variabel terikat dalam penelitian ini di beri simbol Y .

Penelitian ini digolongkan dalam jenis penelitian survei dalam bentuk studi regresi (pengaruh) merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh sebab akibat yaitu pengaruh variabel bebas (layanan administrasi dan layanan perkuliahan) terhadap variabel terikat (Kepuasan mahasiswa di STKIP-IP YASPI Makassar).



C. Definisi Operasional

Secara operasional, definisi variabel penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Layanan administrasi: Layanan yang mengurus tentang tata kelola persuratan perguruan tinggi baik itu persuratan mahasiswa maupun bersuratan yang mengarah pada perguruan tinggi itu sendiri. Layanan ini berupa keperluan mahasiswa terhadap surat keterangan aktif kuliah, legalisir ijazah dan beberapa surat yang berhubungan dengan akademik lainnya.
2. Layanan perkuliahan: layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa terkait proses perkuliahan dan beberapa aspek yang menjadi faktor pendukung kegiatan perkuliahan misalnya, ruangan perkuliahan, jadwal perkuliahan dan fasilitas pendukung proses perkuliahan seperti tersedianya buku atau referensi yang relevan dengan mata kuliah.
3. Kepuasan mahasiswa, dalam lingkup perguruan tinggi adalah suatu hal yang menjadi sasaran dan tujuan utama, dengan tingkat kepuasan yang tinggi maka mahasiswa akan cenderung merasa nyaman terhadap pelayanan yang disugukan untuk mereka dengan fakta ini, mahasiswa secara sadar maupun tidak sadar akan membentuk citra yang baik diluar maupun di dalam lingkup perguruan tinggi tersebut.

D. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian kuantitatif perlu ditetapkan sejumlah populasi sebagai objek penelitian yang akan menjadi sumber data. Siregar (2017) populasi penelitian merupakan keseluruhan (universal) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan dan sebagainya. Hal ini berarti populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek yang diteliti dengan permasalahan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif di STKIP-PI YASPI MAKASSAR.

Table 3.1: Populasi

| No | Angkatan | Jurusan | Mahasiswa |
|--------|----------|--------------------|-----------|
| 1 | 2015 | Biologi | 162 |
| | | Pendidikan Ekonomi | 222 |
| 2 | 2016 | Biologi | 85 |
| | | Pendidikan Ekonomi | 175 |
| 3 | 2017 | Biologi | 68 |
| | | Pendidikan Ekonomi | 116 |
| 4 | 2018 | Biologi | 67 |
| | | Pendidikan Ekonomi | 144 |
| Jumlah | | | 1039 |

Sumber: *simpadu.stkippi.ac.id*, Mei 2019

2. Sampel

Sampel adalah prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki.

Siregar (2017)

Sedangkan menurut arikunto (2006) berpendapat bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi. Arikunto (2006) untuk mengambil sampel dengan jumlah subjeknya besar maka dapat diambil diantara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Selanjutnya siregar (2017) dalam pengambilan sampel bisa menggunakan teknik slovin. Teknik slovin merupakan teknik untuk menghitung jumlah sampel minimal. Ditentukan dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1039}{1 + 1039(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1039}{1040 (0,01)}$$

$$n = 99,90$$

n: Sampel

N: Populasi

e: Tingkat Kesalahan 10%

Maka dapat disimpulkan sampel dari penelitian ini sebanyak 99,90 responden atau dibulatkan menjadi 100 sampel, yang kemudian di distribusikan kedalam tabel berikut :

Tabel 3.2 : sampel

| No | Angkatan | Jurusan | Mahasiswa |
|--------|----------|--------------------|-----------|
| 1 | 2015 | Biologi | 8 |
| | | pendidikan Ekonomi | 9 |
| 2 | 2016 | Biologi | 18 |
| | | pendidikan Ekonomi | 23 |
| 3 | 2017 | Biologi | 10 |
| | | pendidikan Ekonomi | 11 |
| 4 | 2018 | Biologi | 11 |
| | | pendidikan Ekonomi | 10 |
| Jumlah | | | 100 |

E. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi.

2. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Menurut Bambang Supomo (2002), dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data

dalam penelitian ini disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan indikator yang mendukung variabel yang diungkap.

b. Uji coba instrument

1) Uji Validitas

Analisa data terlebih dahulu diawali dengan menguji validitas instrumen penelitian baik pelayanan akademik maupun kepuasan mahasiswa untuk masing-masing variabel. Siregar (2017) “Validitas merupakan ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur”. Uji Validitas bertujuan untuk mengukur instrumen yang telah disusun dan dapat dikatakan valid, yaitu jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Validitas ini dilakukan dengan konsultasi kepada ahli. Setelah konsultasi dengan ahli angket di analisis terhadap susunan kalimat berkait dengan hal-hal yang diteliti.

Namun tetap dilakukan uji validitas dalam penelitian, untuk melakukan Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai sig dengan taraf signifikan 0,05. Artinya Jika nilai sig < dari 0,05 maka dinyatakan valid, untuk hasil dari uji validitas dapat dilihat di bagian lampiran halaman 82-84.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian selanjutnya adalah pengujian reabilitas. Siregar (2017: 55) reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan agar alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika alat pengukuran

tersebut diulang. Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikansi 0,6 artinya jika nilai $\text{sig} >$ dari 0,6 maka dapat dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas

| No | Variabel | R_{α} | Kriteria |
|----|----------------------|--------------|----------|
| 1. | Layanan administrasi | 0,911 | Reliabel |
| 2. | Layanan perkuliahan | 0,901 | Reliabel |
| 3. | Kepuasan mahasiswa | 0,873 | Reliabel |

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan table 3.2. uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variable dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabelitas instrumen layanan administrasi adalah sebesar R_{α} 0,911, instrument layanan perkuliahan R_{α} 0,901 dan instrumen kepuasan mahasiswa R_{α} 0,873 Yang berarti ketiga instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, data yang relevan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang berguna untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi apa adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Prasetyo Bambang (2014) menyatakan tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan mekanisme sebuah proses dan menciptakan seperangkat kategori atau pola. Pada statistik deskriptif penelitian hanya menggambarkan keadaan data apa adanya melalui parameter-parameter seperti mean, median, modus, distribusi frekuensi dan ukuran statistik lainnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus skala likert, dimana dengan skala likert maka variabel akan diukur menjadi indikator. Untuk mengukur variabel yang digunakan maka diminta memberikan respon terhadap setiap pernyataan dengan memilih salah satu jawaban diantara lima pilihan, yaitu: Skala likert berdasarkan bobot dari jawaban responden.

Tabel 3.4 Bobot Skala Likert

| Kriteria | Skor/Bobot |
|---------------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Kurang Setuju | 3 |
| Setuju | 4 |
| Sangat Setuju | 5 |

Sumber : Siregar (2017 :26)

Perhitungan statistik dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 2.5 for windows, sehingga diperoleh rata-rata, skor terendah, skor tertinggi, standar deviasi, distribusi frekuensi, dan persentase. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Adapun pendekatan Thurstone digunakan untuk mencari interval yaitu :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor ideal max} - \text{skor ideal min}}{\text{jumlah kategori}}$$

Dimana kategori dimaksud adalah :

ST = Sangat Tinggi

T = Tinggi

SD = Sedang

R = Rendah

SR = Sangat Rendah

2. Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji instrumen penelitian maka selanjutnya dilakukan uji asumsi yaitu:

a. Uji normalitas

Uji normalitas terhadap suatu data bertujuan untuk mengetahui apakah suatu populasi berdistribusi normal atau tidak (Siregar 2015:153). Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Ketentuan penggunaan metode Kolmogorov-Smirnov adalah data akan dikatakan normal apabila nilai signifikan $> 0,05$

b. Uji linieritas

“Uji linieritas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan linieritas atau tidak” (Siregar 2015:178). Ketentuan dalam pengujian linieritas adalah jika nilai signifikan $< 0,5$ maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier.

3. Analisis Statistik inferensial

Teknik analisis data selanjutnya adalah Analisis Statistik inferensial adalah proses pengambilan kesimpulan-kesimpulan berdasarkan data sampel yang lebih sedikit menjadi kesimpulan yang lebih umum untuk sebuah populasi.

a. Analisis korelasi ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel

layanan administrasi dan layanan perkuliahan. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Menurut sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = Sangat rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1,000 = Sangat kuat

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinan dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinan. Koefisien determinan (R^2) merupakan besaran non negatif dan besarnya koefisien determinasi adalah ($0 < R^2 < 1$). Jika koefisien determinan bernilai 0, maka tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya jika koefisien determinan bernilai 1, maka ada keterikatan sempurna antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. jika nilai sig $< 0,05$ maka artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

d. Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka dinyatakan ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Analisis deskriptif data hasil penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan serta memberikan gambaran tentang data setiap variabel yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan menafsirkan nilai mean, median, modus, standar deviasi dan rentang. Data hasil penelitian untuk masing-masing variabel disajikan secara deskriptif.

Tabel 4.1 : hasil analisis deskriptif layanan administrasi, layanan perkuliahan, dan kepuasan mahasiswa

| <i>Statistics</i> | | | | |
|-------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| | | Layanan Administrasi | Layanan Perkuliahan | Kepuasan Mahasiswa |
| N | <i>Valid</i> | 100 | 100 | 100 |
| | <i>Missing</i> | 0 | 0 | 0 |
| | <i>Mean</i> | 99.37 | 79.66 | 89.77 |
| | <i>Median</i> | 100.00 | 80.00 | 88.00 |
| | <i>Mode</i> | 101 ^a | 80 | 81 |
| | <i>Std. Deviation</i> | 13.869 | 11.644 | 11.474 |
| | <i>Variance</i> | 192.357 | 135.580 | 131.654 |
| | <i>Range</i> | 63 | 53 | 47 |
| | <i>Minimum</i> | 69 | 47 | 68 |
| | <i>Maximum</i> | 132 | 100 | 115 |
| | <i>Sum</i> | 9937 | 7966 | 8977 |

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber : Output SPSS 25

a. Analisis deskriptif layanan administrasi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.1 didapat rata-rata skor layanan administrasi 99,37 berada pada rentang skor $91,8 < X < 113,4$

Tabel 4.2 : Distribusi skor layanan administrasi

| Kategori | Interval | F | % |
|----------|-------------------------|----|-----|
| SP | $113,4 < (X) \leq 135$ | 13 | 13% |
| P | $91,8 < (X) \leq 113,4$ | 60 | 60% |
| CP | $70,2 < (X) \leq 91,8$ | 24 | 24% |
| TP | $48,6 < (X) \leq 70,2$ | 3 | 3% |
| STP | $27 \leq (X) \leq 48,6$ | 0 | 0 |

Sumber data primer yang diolah

Dilihat dari distribusi skor pada tabel skor layanan administrasi dengan frekuensi terbanyak yaitu 60 responden dengan persentasi 60% hal ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi cenderung berada pada kategori puas.

b. Analisis deskriptif layanan perkuliahan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.1 maka didapat rata-rata skor layanan perkuliahan 79,66 berada pada rentang skor $68 < (X) < 84$.

Tabel 4.3: Distribusi skor layanan perkuliahan

| Kategori | Interval | F | % |
|----------|-----------------------|----|-----|
| SP | $84 < (X) \leq 100$ | 39 | 39% |
| P | $68 < (X) \leq 84$ | 46 | 46% |
| CP | $52 < (X) \leq 68$ | 13 | 13% |
| TP | $36 < (X) \leq 52$ | 2 | 2% |
| STP | $20 \leq (X) \leq 36$ | 0 | 0 |

Sumber: Data primer yang diolah

Sedangkan dilihat dari distribusi skor pada tabel skor layanan perkuliahan dengan frekuensi terbanyak yaitu 46 responden dengan persentasi 46% hal ini mengindikasi bahwa layanan perkuliahan cenderung berada pada kategori puas.

c. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.1 maka didapat rata-rata skor kepuasan mahasiswa 89,77 berada pada rentang skor $78,2 < (X) < 96,4$.

Tabel 4.4 : Distribusi Skor Kepuasan Mahasiswa

| Kategori | Interval | F | % |
|----------|-------------------------|----|-----|
| ST | $96,4 < (X) \leq 115$ | 31 | 31% |
| T | $78,2 < (X) \leq 96,4$ | 53 | 53% |
| SD | $59,8 < (X) \leq 78,2$ | 16 | 16% |
| R | $41,4 < (X) \leq 59,8$ | 0 | 0 |
| SR | $23 \leq (X) \leq 41,4$ | 0 | 0 |

Sumber data primer yang diolah

Sedangkan dilihat dari distribusi skor pada tabel skor kepuasan mahasiswa dengan frekuensi terbanyak yaitu 53 responden dengan persentasi 53% hal ini mengindikasi bahwa kepuasan mahasiswa cenderung berada pada katergori tinggi.

Melihat hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan layanan perkuliahan tidak berada pada kategori sangat tinggi mengingat secara institusi STKIP-Pi YASPI Makassar masih menyandang status akreditasi C.

2. Uji asumsi

Sebelum melakukan analisis inferensial maka sebelumnya harus dilakukan uji asumsi, yaitu :

a. Uji normalitas

Selanjutnya kita lakukan uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.5 : Hasil uji normalitas

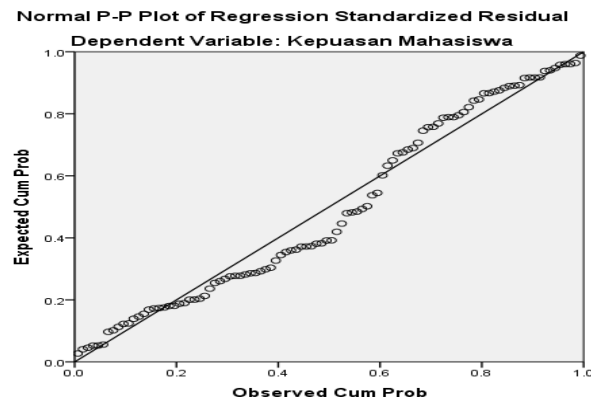
| | | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| <i>N</i> | | 100 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | 0E-7 |
| | <i>Std. Deviation</i> | 10.10931595 |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | .119 |
| | <i>Positive</i> | .119 |
| | <i>Negative</i> | -.070 |
| <i>Kolmogorov-Smirnov Z</i> | | 1.190 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .118 |

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan hasil One Sample Kolmogorof-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau asymp. Sig. (2-tailed). Sig. (2-tailed) dapat dilihat (0,118) kemudian dibandingkan dengan 0,05 yang maknanya nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 maka disimpulkan bahwa data tersebut normal.

Pengujian normalitas yang kedua yakni menggunakan pengujian normal P-P Plot. Pada normalitas data dengan menggunakan normal P-P Plot, dengan kriteria suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil dari pengujian normal P-P Plot dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 4.1: Pengujian Normal P-P Plot



Sumber: Output SPSS 2.5

Menurut Imam Ghozali (2011) model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data titik-titik yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal sehingga berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa Kolmogrov-Smirnov dan P-P Plots menunjukkan pola distribusi normal. Pada gambar diatas juga dapat dilihat bahwa titik-titik yang terbentuk menyebar disekitar garis diagonal.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara ketiga variable. Hubungan yang linier menggambarkan bahwa perubahan pada variable layanan administrasi dan layanan perkuliahan diikuti oleh perubahan variable kepuasan mahasiswa. Perhitungan uji linieritas ini menggunakan bantuan program *SPSS*. Hasil uji linieritas ketiga variable dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 : Hasil uji linieritas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

| | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|--|----------------|--------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| | | (Combined) | 7298.29 3 | 44 | 165.870 | 1.591 .051 |
| Kepuasan Mahasiswa * Layanan Administrasi | Between Groups | Linearity | 2302.35 2 | 1 | 2302.35 2 | 22.07 8 .000 |
| | | Deviation from Linearity | 4995.94 2 | 43 | 116.185 | 1.114 .350 |
| | Within Groups | 5735.41 7 | 55 | 104.280 | | |
| Total | | 13033.7 10 | 99 | | | |

Sumber : output spss

Dari hasil uji linieritas diketahui nilai Sig *Deviation From Linearity* sebesar 0,350 atau > dari 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linier antara layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.7: Hasil uji linieritas layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa

| | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|---|----------------|--------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| | | (Combined) | 4992.87 8 | 33 | 151.299 | 1.242 .225 |
| Kepuasan Mahasiswa * Layanan Perkuliahan | Between Groups | Linearity | 2233.39 4 | 1 | 2233.39 4 | 18.33 2 .000 |
| | | Deviation from Linearity | 2759.48 4 | 32 | 86.234 | .708 .857 |
| | Within Groups | 8040.83 2 | 66 | 121.831 | | |
| Total | | 13033.7 10 | 99 | | | |

Sumber : output spss

Dari hasil uji linieritas diketahui nilai Sig *Deviation From Linearity* sebesar 0,857 atau $>$ dari 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linier antara layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa

3. Analisis Inferensial

Teknik analisis data selanjutnya adalah Analisis Statistik inferensial adalah proses pengambilan kesimpulan-kesimpulan berdasarkan data sampel yang lebih sedikit menjadi kesimpulan yang lebih umum untuk sebuah populasi.

a. Analisis korelasi Berganda

1) Analisis korelasi ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel layanan administrasi dan layanan perkuliahan. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = Sangat Lemah

0,20 - 0,399 = Lemah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1,000 = Sangat kuat

Tabel 4.8: Hasil Analisis Korelasi Ganda (R)

| <i>Model Summary^b</i> | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .473 ^a | .224 | .208 | 10.21300 | 1.908 |
| a. Predictors: (Constant), Layanan Perkuliahan, Layanan Administrasi | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | | |

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R sebesar 0,473. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang berada pada kategori sedang antara layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa.

2) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa persen X1 dan X2 secara simultan mempengaruhi Y, dilihat dari nilai R square. Perhatikan tabel dibawah ini :

Tabel 4.9: Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .473 ^a | .224 | .208 | 10.21300 |
| a. Predictors: (Constant), Layanan Perkuliahan, Layanan Administrasi | | | | |

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,224 hal ini berarti pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y sebesar 22,4%. Sedangkan sisanya 77,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

b. Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Sederhana Layanan Administrasi Dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

| Model | | <i>Coefficients^a</i> | | | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|-------|----------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | | |
| | | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| | <i>(Constant)</i> | 46.653 | 8.222 | | 5.674 | .000 |
| 1 | Layanan Administrasi | .228 | .089 | .275 | 2.558 | .012 |
| | Layanan Perkuliahan | .257 | .106 | .261 | 2.426 | .017 |

Sumber: Output SPSS 25

1) Pengaruh layanan administrasi (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Dari hasil tabel coefficients 4.12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah 0,012 hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

2) Pengaruh layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Dilihat dari tabel 4.12 didapat nilai signifikansi layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa adalah 0,017 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Uji Signifikansi Simultan layanan administrasi (X1) dan layanan perkuliahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) (Uji Statistik F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.11: Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji statistic F)

| <i>ANOVA^a</i> | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| Model | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| | <i>Regression</i> | 2916.081 | 2 | 1458.041 | 13.979 | .000 ^b |
| 1 | <i>Residual</i> | 10117.629 | 97 | 104.305 | | |
| | <i>Total</i> | 13033.710 | 99 | | | |

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas di dapat F hitung sebesar 13,979 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu layanan administrasi dan layanan perkuliahan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Layanan Administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

Menurut Dewi (2013:22) Layanan administrasi merupakan layanan yang berhubungan dengan persuratan pada perguruan tinggi. Pada penelitian ini layanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dikarenakan adanya beberapa aspek yang diperhatikan dan telah dibuktikan dari penelitian yang sudah di laksanakan. Seperti yang diketahui untuk melihat pengaruh X1 terhadap Y maka harus memperhatikan hal dibawah ini :

Tangibles (Bukti fisik) yaitu segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat misalnya perlengkapan pegawai, sarana komunikasi, fasilitas mahasiswa dalam daftar tunggu. Berdasarkan hasil penelitian di atas didapat bahwa berdasarkan dimensi *tangibles* fasilitas nyata dalam layanan administrasi masih belum memadai terlihat pada point fasilitas tunggu dan nomor antrian dalam layanan akademik hampir semua menjawab cukup puas artinya lebih banyak yang menjawab tidak puas. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi tersebut rendah dan perlu adanya peningkatan. Kondisi nyata memang terjadi hal tersebut tidak ada meja atau tempat tunggu bagi mahasiswa saat ingin mengurus surat misalnya keterangan aktif kuliah, begitupun dengan antrian bagi mahasiswa yang berkepentingan akibatnya mahasiswa berdesak-desakan dan berlomba-lomba untuk masuk kedalam ruangan layanan administrasi. Hal ini mengakibatkan tidak adanya keteraturan dalam pelaksanaan pelayanan prima terhadap mahasiswa. Sehingga dipandang perlu adanya perhatian khusus terhadap kelengkapan fasilitas umum seperti meja atau kursi di depan atau di sekitar kantor layanan administrasi.

Reliability (Reliabilitas) yaitu Kemampuan memberikan layanan yang tanggap dan cekatan, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Kinerja harus dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tingkat kompetensi perguruan tinggi juga dapat dilihat sejauh mana tingkat kemampuan perguruan tinggi dapat ditunjukkan. Beberapa contoh diantaranya: jadwal perkuliahan yang dijadwalkan diharapkan dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan dimensi ini hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai administrasi

sudah dapat memberikan efek puas yang berada pada posisi puas dengan bobot 4, artinya melihat kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah baik. Hal ini memang benar adanya berdasarkan kondisi di STKIP-PI pegawai sangat memperhatikan aspek kemampuan yang mereka miliki dalam melaksanakan pekerjaannya.

Responsiveness (Daya tanggap) yaitu Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang cepat kepada pelanggan. Apabila konsumen (mahasiswa) menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa pendidikan. Kepedulian untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari suatu pelayanan. Adapun bentuk kepedulian melalui penyampaian informasi ataupun melalui tindakan yang dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Pegawai Administrasi juga mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan aspek daya tanggap menduduki angka puas karena pegawai administrasi mengutamakan kecepatan dan ketanggapan dalam bekerja.

Assurance (Jaminan), Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan serta pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran harus benar-benar kompeten di bidangnya. Penelitian menunjukkan sikap baik ramah pegawai terhadap mahasiswa. Berdasarkan hal

tersebutlah sehingga aspek ini dikatakan berada pada kategori puas karena hal tersebut terpenuhi.

Empathy (Empati), Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Misalnya petugas Administrasi dapat berperan sesuai fungsinya; setiap petugas pada jam kerja dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun e-mail. Kemudahan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sangat direpon baik oleh mahasiswa mereka merasa sangat puas dengan apa yang mereka dapat dari para pegawai

2. Pengaruh Layanan Perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa

Menurut Novi Ratna Dewi dan Moh. Asikin (2014), Layanan perkuliahan merupakan layanan menghimpun segala hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang menunjang proses perkuliahan mahasiswa. Layanan perkuliahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di buktikan dengan hasil penelitian ini berdasarkan beberapa aspek. Secara umum layanan perkuliahan dapat dinyatakan berada pada kategori puas, untuk penggambaran lebih lanjut akan dibahas berdasarkan beberapa aspek di bawah ini :

Tangible (bukti fisik), hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh pihak perguruan tinggi yang dapat memuaskan mahasiswa seperti hal yang menyangkut fasilitas kampus. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan aspek ini menduduki kategori cenderung puas,

sesuai dengan kondisi disana memang sudah termasuk puas namun ada beberapa hal menjadi pertimbangan yaitu ruang kuliah dan fasilitas mendamping perkuliahan yang belum terlalu membuat puas mahasiswa misalnya pendingin ruangan, kursi dan meja mahasiswa serta peralatan laboratorium yang belum terlalu memadai.

Reliable (kehandalan), yang dimaksud dalam hal ini dosen memiliki kehandalan dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak mahasiswa yaitu mendapatkan pembelajaran yang menjadi kegiatan inti dalam proses perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan aspek ini sudah menduduki kategori cukup puas yang ditinjau dari kemampuan dosen dalam mengajar. Namun yang menjadi perhatian untuk perguruan tinggi terkait adalah jadwal mengajar dosen yang sering berpindah-pindah akibatnya banyak mahasiswa yang sekedar menunggu dosen dan pulang tanpa konfirmasi oleh dosen selanjutnya keluhan mahasiswa juga terkait segi materi yang didapatkan oleh kelas eksklusif dan kelas reguler yang memiliki waktu perkuliahan cukup berbeda. Sehingga menurut peneliti dipandang perlu adanya pertimbangan penambahan jam kuliah bagi kelas eksklusif.

Responsiveness (daya tanggap), berarti dosen harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Baik yang itu yang berkaitan dengan materi yang tidak dipahami maupun dengan nilai atau prestasi mahasiswa. Hal ini ditinjau dari hal kesediaan dosen mendengar keluhan mahasiswa dalam hal akademik dan kesediaan dosen memberi waktu untuk memperbaiki nilai akademik, dalam penelitian ini aspek daya tanggap menduduki kategori puas sesuai dengan kondisi yang terjadi bahwa memang dosen *welcome* terhadap mahasiswanya.

Assurance (jaminan), dalam hal ini dapat diartikan sumber daya manusia memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Jaminan terhadap hal-hal tersebut akan ditunjukkan lewat interaksi mahasiswa dengan pimpinan, dosen dan karyawan dalam lingkup akademis. Dalam penelitian ini aspek *assurance* tergambar pada kemampuan dosen dalam mengajar dan bagaimana dosen mampu menghadapi mahasiswa dalam, aspek ini pun berada pada kategori puas berdasarkan pendapat mahasiswa karena hal tersebut benar adanya.

Empathy (empati), Meliputi kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, hal ini dapat dilihat dari segi komunikasi yang tercipta antara dosen, mahasiswa dan orang-orang yang ada dalam lingkup kampus. Bentuk empati dalam layanan perkuliahan yaitu kemudahan yang diberikan untuk mahasiswa dalam hal mendapatkan pelajaran dalam kelas yang sudah mendapatkan kategori puas. Berdasarkan hasil penelitian aspek ini berada pada kategori puas karena budaya komunikasi yang tercipta antara mahasiswa dengan dosen atau dengan pimpinan baik hal ini tergambar ketika mahasiswa ingin bertemu dengan pimpinan maka pimpinan meluangkan waktu untuk bertemu bergitu pula dengan dosen yang mau menampung aspirasi dan keluhan mahasiswa terkait perkuliahan

3. Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap Kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan layanan perkuliahan berada pada kategori puas yang dilihat dari beberapa aspek seperti demikian menurut Tjiptono (2012) dimensi kepuasan yaitu :

Kesesuaian harapan, Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Berdasarkan hasil penelitian aspek ini berada pada kategori puas dengan pertimbangan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pemberi layanan terhadap mahasiswa sebagai pengguna layanan misalnya saja dalam hal kecepatan pegawai dalam bekerja sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa.

Minat berkunjung kembali atau kenyamanan, Sikap konsumen untuk menggunakan layanan secara berulang. Pada aspek ini hasil penelitian menunjukkan sebagian besar menjawab setuju dikarenakan baiknya sikap para pegawai layanan administrasi dalam memberikan layanan pada mahasiswa dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sedangkan terkait dengan layanan perkuliahan hal ini tercermin dari sikap dosen terhadap mahasiswa yang memberikan pembelajaran sebagai tugas pokoknya. Namun hal yang harus dipertimbangkan dari aspek ini adalah kenyamanan mahasiswa dalam perkuliahan yang terkait dengan ruang kuliah.

Kesediaan merekomendasikan atau pembentukan citra layanan yaitu Sikap konsumen untuk bersedia menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan suatu

layanan. pada hasil penelitian aspek ini menduduki kategori puas dengan kesediaan mahasiswa dalam sikap penyampaian informasi terkait layanan yang mereka gunakan, baik buruknya suatu layanan tergantung dari penyampaian dari sumber yang terkait dan didukung oleh bukti yang kuat, bukti yang kuat disini adalah pengalaman mahasiswa dalam menikmati layanan yang ada.

Dengan demikian hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novi Ratna Dewi dan Moh. Asiki (2014) dengan judul kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan di FMIPA UNNES didapat bahwa terjadi pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dan proses perkuliahan yang menjadi tolak ukur kualitas akademik dalam suatu perguruan tinggi, maka dapat digunakan untuk melengkapi instrumen yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kinerja lembaga

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Gambaran Layanan administrasi di STKIP-PI YASPI Makassar berada pada kategori puas
2. Gambaran Layanan perkuliahan di STKIP-PI YASPI Makassar berada pada kategori puas
3. Gambaran Kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar berada pada kategori tinggi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-Pi YASPI Makassar
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-Pi YASPI Makassar
6. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Layanan administrasi dan layanan perkuliahan kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar

B. Saran

1. Bagi pihak kampus diharapkan mampu meningkatkan dan melengkapi fasilitas khususnya pada layanan administrasi yaitu meja dan kursi tunggu bagi mahasiswa.

2. Bagi pihak perguruan tinggi diharapkan mampu melengkapi fasilitas perkuliahan sebagai penunjang dalam proses belajar mengajar
3. Diharapkan dapat mengatur jadwal kuliah yang dapat menyesuaikan dengan kondisi dan situasi agar tidak ada mahasiswa yang sekedar datang namun tidak mendapatkan perkuliahan.
4. Dipandang perlu adanya pertimbangan penambahan jam kuliah bagi kelas eksklusif
5. Diharapkan adanya kotak saran di luar ruangan layanan administrasi sehingga mahasiswa yang telah menggunakan layanan dapat memberikan penilaiannya sebagai langkah untuk mengadakan tindak perbaikan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman, S., Annisa Ratna Sari, N.S., 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *J. Nominal*, Vol 1 (2).
- Alfiani, A., 2016a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal. FIP UNY 2*, Vol. 20–22.
- Alfiani, A., 2016b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal. FIP UNY 2*, 28.
- Arambewela, R. and J.H., 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pac. Int. J. Mark.*
- Arhanasia Budi Astuti, R. romey daulas M., Wingdiarti Dwi Purnaningrum, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *J. Ilmu Kesehat.*, 2 3, 106–214.
- Arimawati, R., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Univ. Diponegoro* 20.
- Bambang Supomo, N.I., 2002. Metode Penelitian Bisnis, 2nd ed. BFEE UGM, Yogyakarta.
- Barata, A.A., 2013. Dasar-dasar layanan prima. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Dewi, N.R., 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Semirata FMIPA UNIJA* 1, 22.
- Gaszpersz, V., 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dan Manajemen Bisnis Total. Gramedia, Jakarta.
- Iqbal, M., 2007. Pelayanan Yang Memuaskan. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

- Kamil, 2013. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik dan Sarana Prasarana Pada PPs UNIS. J. Adm. Dan Manaj. Pendidik.
- Kotler, P., 2008. *Manajemen Pemasaran, 1st ed. Prenhalindo, Jakarta.*
- Kotler, P., 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen.* Prenhalindo, Jakarta.
- Lusi Susanti, N.G., Mawardi Effendi, 2017. Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPs) Terhadap Layanan Akademik Dosen di Universitas Negeri Padang. Pros. Semimar Nas. Pascasarj. SNP Unsyiah 13.
- Moenir, 2000. *Manajemen Layanan Publik.* Bina Aksara, Jakarta.
- Nismawati, 2016. Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN ALAUDDIN MAKASSAR (Angkatan 2012). UIN Makassar Vol. 1.
- Novi Ratna Dewi dan Moh. Asikin, 2014. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Perkuliahan di FMIPA UNNES. J. FMIPA UNNES 1, 10.
- Oktarina, N. dan H.P., 2016. School Accountability Model Based on Archive. Int. Conf. Educ. Econ. Bus. Finance ICEEBF 260–267.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi
- Prasetyo Bambang, L.M.J., 2014. Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta.
- Prasetyo Bambang, L.M.J., 2008. Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta.
- Satrianegara, F.& S.S., 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.* Salemba Medika, Jakarta.
- Siregar, S., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif.* PT.Fajar, Jakarta.
- Siregar, S., 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* Kencana, Jakarta.

- Sufiyah, A., 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas negeri Semarang. *Aset*, Vol. 2 13, Hal. 85–93.
- Susanto, P., 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik dan citras Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *TINGKAP*, 1 3.
- Sutedja, W., 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Tampubolon, D.P., 2001. *Perguruan tinggi Bermutu Paradigma Baru MAnajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. PT. Gramedian Pustaka Utama, Jakarta.
- Tilaar, 2011. *Manajemen Pendidikan Nasional*, 10st ed. Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, 2001. *Manajemen Jasa*, 2nd ed. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV.Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1994. *Soal Jawab Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umy Efinarni Madina dan Chalid Sahuri, 2014. Implementasi Standar Pelayanan Minimum. *J. Adm. Pembang*. Vol. 2, Hal. 227–360.
- Undang-undang No.12 Tahun 2012 pasal 13 ayat (1) tentang *pendidikan tinggi*
- Undang-undang republik Indonesia No. 12 tahun 2012 Pasal 13 ayat (4) tentang *layanan pendidikan*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2010 Bab I pasal 1 ayat (2) tentang *perguruan tinggi*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2010 Bab I Pasal 59 ayat (4), tentang *Perguruan tinggi*
- UUD 1945 Pasal 28 C Ayat 1 dan Ayat 2, 1945 tentang *HAM*
- Veitzal, R., 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, 1. PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta.

- Yohana Selvia Dewi, K.S.P., 2019. Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Banten Jaya (UNBAJA). J. Pendidik. Akunt. Dan Keuang. Univ. Banten Jaya Vol. 2, Hal. 80.
- Yuniarti, Y., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa rogram Ekstensi FAkultas Ekonomi Universitas Jambi. J. Ekon. Trikonomika, 1 13.
- Zeithaml, Parasuraman, B., 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press. USA.
- Zulian, Y., 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia*, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran A Angket

Lampiran A₁. Kisi-kisi instrument penelitian

Layanan administrasi

| No | Variabel | Dimensi | | Nomor Item |
|----|--|-------------------------------------|--|-------------|
| 1 | Layanan administrasi (Zeithaml, Parasuraman, 1990) | 1. Bukti fisik (tangibles) | 1.1 kerapian para pegawai dan kantor | 1,2,3 |
| | | | 1.2 fasilitas tunggu bagi mahasiswa | 4,9,10 |
| | | | 1.3 sarana komunikasi antar pegawai dan beberapa orang yang terkait dengan tugasnya | 5,12 |
| | | 2. Reliabilitas (keandalan) | 2.1 kemampuan memberikan layanan dengan tanggap dan cekatan | 6,11 |
| | | | 2.2 layanan yang diberikan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan | 14,17 |
| | | 3. Daya tanggap (responsiveness) | 3.1 pekerjaan dilaksanakan dengan cepat dan tepat | 23 |
| | | | 3.2 Kedisiplinan pegawai administrasi | 7,13,15 |
| | | 4. Jaminan (assurance) | 4.1 Tingkat pengetahuan, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki para pegawai atau staf | 25, 8,16,18 |
| | | | 4.2 Sikap yang melekat pada diri seorang pegawai seperti kesopanan. Keramahan, dan sikap bersahabat dalam melayani mahasiswa | 19,20 |

| | | | |
|--|---------------------|---|------------|
| | | 4.3 Dapat dipercaya dan mampu mengatur kesabaran dan ketelatenan dalam melayani mahasiswa | 21, 22, |
| | 5. Empati (empathy) | Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa | 24, 26,27, |

Layanan perkuliahan

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Nomor Item |
|----|---|----------------------------------|--|------------|
| 2 | Layanan perkuliahan (Zeithaml, Parasuraman, 1990) | 1. Bukti fisik (tangibles) | | |
| | | | fasilitas perkuliahan bagi mahasiswa | 1,2,3 |
| | | 2. Reliabilitas (keandalan) | 2.1 kemampuan memberikan layanan dengan tanggap dan cekatan | 5,7 |
| | | | 2.2 kedisiplinan dalam proses perkuliahan | 11 |
| | | 3. Daya tanggap (responsiveness) | ketetapan waktu perkuliahan | 4,6,15,16 |
| | | 4. Kompetensi (keahlian) | 4.1 Tingkat pengetahuan, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki para dosen | 12,18 |
| | | | 4.2 kesesuaian materi dengan hasil perkuliahan | 9,10 |
| | | | 4.3 Keramahan, dan sikap bersahabat dalam melayani mahasiswa | 14,17,19 |
| | | 5. Empati (empathy) | Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa | 8,13,20 |

Kepuasan mahasiswa

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Nomor Item |
|----|-----------------------------|-------------------|---|------------------|
| 3 | Kepuasan (Tjiptono 2012) | 1. Sesuai harapan | 1.1 Kesesuaian harapan dan layanan yang didapatkan | 1,10,12,16,17,23 |
| | | | 1.2 Pelayanan berdasarkan kebutuhan mahasiswa | 3,7,13,14 |
| | | 2. kenyamanan | Kesediaan menggunakan layanan berulang | 4,8,11,21,22 |
| | | 3. Citra layanan | 3.1 kesediaan untuk merekomendasikan layanan yang didapat | 15,19,20 |
| | | | 3.2 Kesediaan memberikan tanggapan yang positif | 5,6,9,18 |

Lampiran A₂. Permohonan menjadi responden

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada:

Yth. Mahasiswa STKIP-PI YASPI Makassar

Di

STKIP-PI YASPI Makassar

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Makassar, bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan Judul “Pengaruh layanan administrasi dan layanan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar”

Saya berharap kesediaan saudara/i untuk bersedia mengisi angket penelitian yang saya bawa, saya akan menjamin kerahasiaan dan identitas anda. Atas informasi yang di berikan hanya semata-mata digunakan untuk pengembangan ilmu administrasi dalam kegiatan efektifitas layanan administrasi dan layanan peruliahan, Hanya akan digunakan untuk penyelesaian studi.

Atas kesediaan saudara/i untuk mengisi angket ini saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga bantuan yang berikan Allah yang membalasNya, Amin .

Makassar, 1 Januari 2020

Peneliti

Elsa felia

Lampiran A₃. Instrument penelitian

LEMBAR KUESIONER

PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Nim :

Jurusan / Angkatan :

B. PETUNJUK KHUSUS

Berilah tanda ceklis (√) pada kolom dibawah jawaban anda sesuai dengan pertanyaan yang diajukan peneliti dengan memperhatikan :

TP = Tidak puas dengan bobot 1

KP = Kadang puas dengan bobot 2

CK = Cukup puas dengan bobot 3

P = Puas dengan bobot 4

SP = Sangat puas dengan bobot 5

Sedangkan untuk mengisi angket kepuasan mahasiswa berpedoman pada :

STS : Sangat Tidak Setuju dengan bobot 1

TS : Tidak Setuju dengan bobot 2

KS : Kurang Setuju dengan bobot 3

S : Setuju dengan bobot 4

SS : Sangat Setuju dengan

Lampiran A₄. Butir pertanyaan layanan administrasi

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR

| No | Pertanyaan | Alternatif jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| 1 | pegawai layanan akademik berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi | | | | | |
| 2 | Kantor layanan administrasi akademik tertata secara bersih dan rapi | | | | | |
| 3 | kebersihan ruang layanan akademik | | | | | |
| 4 | pegawai tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama | | | | | |
| 5 | terdapat informasi mengenai beasiswa | | | | | |
| 6 | pegawai selalu berusaha merespon positif tentang pengaduan mahasiswa yang memiliki permasalahan akademik | | | | | |
| 7 | pegawai menunjukkan disiplin kerja yang tinggi | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 8 | pegawai layanan akademik memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya | | | | | |
| 9 | Terdapat nomor antrian sehingga mahasiswa teratur dalam menggunakan layanan akademik | | | | | |
| 10 | Terdapat kursi dan meja sebagai fasilitas dalam ruang tunggu | | | | | |
| 11 | Komunikasi para pegawai dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar | | | | | |
| 12 | pegawai memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda | | | | | |
| 13 | pegawai layanan akademik selalu ada sesuai jadwal | | | | | |
| 14 | Informasi yang didapatkan dari layanan administrasi jelas | | | | | |
| 15 | ketepatan waktu dalam pengimputan nilai mahasiswa | | | | | |
| 16 | pegawai layanan akademik handal pelaksanaan tugasnya | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 17 | pegawai bersikap jujur dan dapat dipercaya | | | | | |
| 18 | pihak perguruan tinggi memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja pegawai | | | | | |
| 19 | pegawai bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 20 | pegawai layanan akademik memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya | | | | | |
| 21 | pegawai memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan | | | | | |
| 22 | kesesuaian antara penerima beasiswa dengan syarat penerima | | | | | |
| 23 | Proses pelayanannya cepat dan tepat | | | | | |
| 24 | pegawai memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda | | | | | |
| 25 | para pegawai mengerti dengan standar operational prosedur | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 26 | layanan administrasi akademik bersedia membantu permasalahan mahasiswa | | | | | |
| 27 | pegawai menyediakan bantuan terkait penggunaan SIMPADU | | | | | |

Lampiran A5. Butir pertanyaan Layanan perkuliahan

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR

| No | Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|---|--------------------|----|----|---|----|
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| 1 | Ruang kuliah tertata bersih dan rapi | | | | | |
| 2 | Ruang kuliah sejuk dan nyaman | | | | | |
| 3 | Sarana pembelajaran tersedia di ruang perkuliahan | | | | | |
| 4 | Efisiensi waktu perkuliahan | | | | | |
| 5 | Kejelasan materi yang disampaikan dalam perkuliahan | | | | | |
| 6 | Penentuan jadwal perkuliahan | | | | | |
| 7 | Kemampuan dosen dalam mengajar | | | | | |
| 8 | Kesediaan dosen membantu kesulitan mahasiswa dalam memberikan perkuliahan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Sikap ramah dosen dalam proses perkuliahan | | | | | |
| 10 | Dosen mengajar sesuai dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan yang dimiliki | | | | | |
| 11 | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan | | | | | |
| 12 | Kesesuaian pemberian nilai ujian dengan hasil ujian mahasiswa | | | | | |
| 13 | Dosen datang tepat waktu dan selesai mengajar tepat waktu | | | | | |
| 14 | Sistematika penjelasan dosen dalam perkuliahan | | | | | |
| 15 | Kesempatan untuk memperbaiki nilai mahasiswa | | | | | |
| 16 | Tindakan dosen tidak ramah terhadap mahasiswa | | | | | |
| 17 | Estimasi waktu perkuliahan tidak digunakan baik oleh dosen | | | | | |
| 18 | kedatangan dosen mengajar tidak sesuai dengan SOP | | | | | |
| 19 | sikap dosen tidak ingin memberikan kesempatan untuk mendiskusikan kembali perkuliahan yang sudah terjadi | | | | | |
| 20 | kesempatan mahasiswa untuk memperbaiki nilai ujian | | | | | |

Lampiran A₆. Butir pertanyaan Kepuasan mahasiswa

INSTRUMEN PENELITIAN

**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP-PI YASPI MAKASSAR**

| No | Pertanyaan | Alternatif Pilihan | | | | |
|----|---|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | KS | CS | S | SS |
| 1 | Saya berharap mendapatkan pelayanan yang sesuai | | | | | |
| 2 | Mahasiswa berhak memberikan complain terhadap pelayanan yang mereka dapatkan | | | | | |
| 3 | Pastisipasi mahasiswa adalah tolak ukur keberhasilan suatu layanan | | | | | |
| 4 | Layanan yang mengedepankan kebutuhan mahasiswa | | | | | |
| 5 | Mahasiswa di layani sesuai dengan situasi dan kondisi | | | | | |
| 6 | Saya bersedia memberikan penilaian yang baik terhadap layanan yang didapatkan | | | | | |
| 7 | Pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan harapan saya | | | | | |
| 8 | Saya merasa betah dalam menunggu antrian dalam proses pelayanan | | | | | |
| 9 | Tidak mengapa jika pelayanan yang saya dapat tidak sesuai dengan harapan saya | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Tidak mengapa jika layanan yang diberikan tidak mengedepankan kebutuhan mahasiswa | | | | | |
| 11 | Saya menikmati proses pelayanan yang disugukan | | | | | |
| 12 | Kebersihan dalam ruang layanan sangat penting | | | | | |
| 13 | Keramahasaan pelayanan penting | | | | | |
| 14 | saya merasa akan sering-sering menggunakan layanan administrasi | | | | | |
| 15 | Layanan administrasi lebih sering saya gunakan dibanding layanan perkuliahan | | | | | |
| 16 | Layanan perkuliahan sudah menjamin semua kebutuhan mahasiswa | | | | | |
| 17 | Saya merasa harus merekomendasikan layanan ini kepada teman saya | | | | | |
| 18 | Saya berharap disediakan fasilitas keluhan dan saran terkait layanan yang saya gunakan | | | | | |
| 19 | Layanan yang saya dapatkan lebih buruk dari yang saya harapkan | | | | | |
| 20 | Saya membicarakan hal positif terhadap layanan yang saya dapatkan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 21 | Saya membicarakan pengalaman yang tidak sesuai dengan harapan yang sudah saya dapatkan pada proses penggunaan layanan perkuliahan | | | | | |
| 22 | Saya mengeluh dan dengan segera ditanggapi oleh pihak layanan administrasi | | | | | |
| 23 | complain pelanggan menjadi perhatian utama para pegawai | | | | | |

Lampiran B : Uji validitas angket



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)
 FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
 Jalan : Kampus UNM Tidung Jl. Tamalate I Makassar
 Telp. 0411. 883076 - 0411. 884457
 Laman: www.unm.ac.id

KETERANGAN VALIDATOR AHLI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dr. Ratmawati T., M.Pd
NIP : 19671110 200501 2 002
Jurusan/fakultas : Administrasi Pendidikan / Ilmu Pendidikan
Instansi : Universitas Negeri Makassar

Sebagai validator ahli dari instrumen penelitian yang disusun oleh

Nama : Elsa Felia
Nim : 1643041010
Program studi : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh Layanan Administrasi dan Layanan Perkuliahan
 terhadap Kepuasan Mahasiswa di STKIP-PI YASPI
 Makassar

Setelah dilakukan analisis yang mendalam dan revisi seperlunya maka saya selaku validator ahli yang ditunjuk, dengan ini menyatakan bahwa instrumen tersebut valid dan layak untuk penelitian.

Demikian keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 12 September 2019

Validator Ahli

Dr. Ratmawati T., M.Pd
 19671110 200501 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)
 FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
 Jalan : Kampus UNM Tidung Jl. Tamalate I Makassar
 Telp. 0411. 883076 - 0411. 884457
 Laman: www.unm.ac.id

KETERANGAN VALIDATOR AHLI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dr. Andi Nurochmah, M.Pd
NIP : 19580518 198503 2 001
Jurusan/fakultas : Administrasi Pendidikan / Ilmu Pendidikan
Instansi : Universitas Negeri Makassar

Sebagai validator ahli dari instrumen penelitian yang disusun oleh

Nama : Elsa Felia
Nim : 1643041010
Program stud : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh Layanan Administrasi dan Layanan Perkuliahan
 terhadap Kepuasan Mahasiswa di STKIP-PI YASPI
 Makassar

Setelah dilakukan analisis yang mendalam dan revisi seperlunya maka saya selaku validator ahli yang ditunjuk, dengan ini menyatakan bahwa instrumen tersebut valid dan layak untuk penelitian.

Demikian keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 12 September 2019

Validator Ahli

Dr. Andi Nurochmah, M.Pd
 19580518 198503 2 001

Hasil uji validasi kepuasan mahasiswa (Y)

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTALY | | | |
|--------|---------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|-------|------|------|
| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | Y12 | Y13 | Y14 | Y15 | Y16 | Y17 | Y18 | Y19 | Y20 | | Y21 | Y22 | Y23 |
| 11 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | 1 | .237 | .446 | .615 | .741 | .873 | .902 | .976 | .920 | .869 | .746 | .644 | .583 | .471 | .376 | .270 | .209 | .158 | .103 | .041 | .149 | .244 | .361 | .522 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .237 | 1 | .463 | .255 | .376 | .278 | -.146 | .029 | .336 | .285 | .260 | .183 | .099 | .030 | .334 | .206 | .410 | .218 | .228 | .096 | .102 | -.041 | .078 | .437 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .446 | .463 | 1 | .353 | .380 | .221 | -.159 | .276 | -.202 | .444 | -.164 | .145 | .091 | -.119 | .330 | .162 | .235 | .119 | .015 | .101 | .143 | .174 | .201 | .430 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .615 | .255 | .353 | 1 | .142 | .115 | .285 | .371 | .380 | .303 | .097 | -.046 | -.038 | .081 | .080 | .223 | .008 | -.031 | -.025 | .096 | .093 | .177 | .423 | .272 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .741 | .376 | .380 | .142 | 1 | .524 | .256 | .193 | .196 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 | .100 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 16 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .873 | .278 | .221 | .115 | .284 | 1 | .224 | .214 | .013 | .203 | .434 | .561 | .486 | .050 | .453 | .186 | .534 | .201 | .354 | .371 | .200 | .101 | .108 | .828 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 17 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .902 | .376 | .226 | .027 | .253 | .000 | 1 | .020 | .032 | .896 | .400 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 18 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .976 | .278 | .226 | .027 | .253 | .000 | .020 | 1 | .406 | .383 | .394 | .375 | .101 | .010 | .307 | .314 | .010 | .145 | .088 | .088 | .146 | .251 | .423 | .380 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 19 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .920 | .278 | .221 | .115 | .284 | .100 | .025 | .406 | 1 | .000 | .000 | .000 | .081 | .319 | .923 | .002 | .132 | .001 | .923 | .150 | .331 | .333 | .084 | .012 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 20 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .869 | .278 | .221 | .027 | .253 | .000 | .032 | .383 | .000 | 1 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 21 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .746 | .278 | .221 | .027 | .253 | .000 | .032 | .394 | .375 | .101 | 1 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 22 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .644 | .278 | .221 | .027 | .253 | .000 | .032 | .434 | .561 | .486 | .000 | 1 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 23 | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .583 | .278 | .221 | .027 | .253 | .000 | .032 | .561 | .486 | .000 | .000 | .000 | 1 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTALY | Pearson Correlation (Sig. (2-tailed)) | .352 | .437 | .430 | .272 | .563 | .628 | .380 | .345 | .440 | .604 | .664 | .641 | .670 | .532 | .680 | .480 | .657 | .546 | .476 | .546 | .542 | .372 | .439 | 1 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran c : Persuratan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN

Jalan. Tamalate I Tidung, Makassar

Email: apfipunm@gmail.com Laman: www.ap.fip.unm.ac.id

Nomor : 086/UN36.4.3/KM/2019

Lamp : -

Hal : Permohonan Observasi Awal

Yth : Ketua YASPIM
 Di
 Kota Makassar

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyusunan skripsi oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan yaitu:

Nama : Elsa Felia
 NIM : 164 304 1010
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di YASPIM

Maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu agar kiranya dapat memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melakukan Observasi Awal di Sekolah yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Makassar, 4 April 2019

An. Ketua Jurusan,

Sekretaris Jurusan AP FIP UNM

Dr. Wahira, M.Pd
 NIP. 19700212 200501 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

· UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)
 FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
 Jalan. Tamalate 1 Tidung, Makassar
 Email: apfipunm@gmail.com Laman: www.ap.fip.unm.ac.id

Nomor : 058/UN36.4.3/KM/2019
 Lamp :-
 Perihal : **Permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth : Dekan FIP UNM
 Up. Pembantu Dekan Bidang Akademik
 Makassar

Dalam rangka memperlancar penyusunan skripsi mahasiswa, maka diperlukan dosen pembimbing yang mendampingi dan mengarahkan terutama dalam menyusun aspek permasalahan dan metodologinya.

Untuk itu kiranya berkenan memberikan tugas kepada:

1. Dr. Ratmawati T, M.Pd
2. Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd

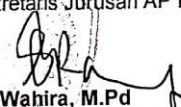
Untuk menjadi pembimbing skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Elsa Felia
 NIM : 164 304 1010
 Jurusan : Administrasi Pendidikan
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di YASPIM

Demikian penunjukan ini dan atas perkenannya disampaikan ucapan terima kasih.

Makassar, 1 April 2019

An. Ketua Jurusan,
 Sekretaris Jurusan AP FIP UNM


 Dr. Wahira, M.Pd
 NIP. 19700212 200501 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)
 FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
 Jalan : Kampus UNM Tidung Jl. Tamalate I Makassar
 Telp. 0411. 883076 - 0411. 884457
 Laman: www.unm.ac.id

PENGESAHAN USULAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pembahas utama dan para peserta seminar yang telah dilaksanakan pada tanggal 7 Agustus 2019, maka usulan penelitian untuk skripsi saudara(i) dibawah ini :

Nama : Elsa Felia
 NIM : 1643041010
 Program Studi/Jurusan : Administrasi Pendidikan
 Judul : Pengaruh Layanan Administrasi dan Layanan Perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar

Telah dilakukan perbaikan/penyempurnaan sesuai usulan/saran pembahas utama dan peserta seminar. maka usulan penelitian untuk skripsi saudara diperkenankan meneruskan kegiatan pada tahap selanjutnya.

Makassar, 2 September 2019

Disetujui Oleh
 Komisi Pembimbing:

Pembimbing I,

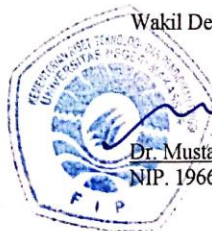
Dr. Ratmawati T. M.Pd
 NIP. 19671110 200501 2 002

Pembimbing II,

Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd
 NIP. 19831202 201012 1 008

Disahkan:

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Mustafa, M.Si
 NIP. 19660525 199203 1 002

Ketua Jurusan AP FIP UNM



Dr. Ed. Faridah, S.T.M.Sc
 NIP. 19740224 200501 2 002



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 23169/S.01/PTSP/2019
 Lampiran :
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
 Ketua STKIP PI Yaspi Makassar

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Pembantu Dekan Bid. Akademik FIP UNM Makassar Nomor : 7246/UN36.4/LT/2019 tanggal 13 September 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ELSA FELIA
 Nomor Pokok : 1643041010
 Program Studi : Adm. Pendidikan
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Tamalate I Tidung, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STKIP PI YASPI MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Desember 2019 s/d 04 Februari 2020**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 17 September 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Pembantu Dekan Bid. Akademik FIP UNM Makassar di Makassar,
2. *Peringgal*.

SIMAP PTSP 04-12-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap.tulselprov.go.id> Email : ptsp@tulselprov.go.id
 Makassar 90231





**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
(STKIP)PEMBANGUNAN INDONESIA MAKASSAR**

Alamat: Inspeksi Kanal Citra Land No.10. Telp/Fax. (0411) 4662875

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

No. 010/K/STKIP-PI/I/2020

Ketua Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pembangunan Indonesia (STKIP-PI) Makassar, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Elsa Felia
Nim : 1643041010
Program Studi : Administrasi Pendidikan FIP UNM

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Layanan Administrasi dan layanan Perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP-PI YASPI Makassar.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya .

Makassar , 28 Januari 2020

Ketua STKIP-PI Makassar



Dr. Muh. Yunus, M.Pd

RIWAYAT HIDUP



Elsa Felia lahir pada tanggal 25 Agustus 1998 di Sumpang Saloe' kelurahan Pajalesang Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Penulis beragama islam yang merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Abu Bakar dan Ibu Syamsiar. Pendidikan formal mulai ditempuh di jenjang Sekolah Dasar pada tahun 2004 di SDN 187 Manu-Manu dan selesai pada tahun 2010

Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang Sekolah Menengah Pertama pada tahun yang sama di SMP Negeri 1 Lilirilau. Setelah menyelesaikan pendidikannya di Sekolah Menengah Pertama tersebut. Penulis kemudian, melanjutkannya ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Lilirilau dan selesai pada tahun 2016. Setelah menyelesaikan pendidikannya melanjutkan pendidikannya di salah satu Perguruan Tinggi Negeri pada tahun 2016 tepatnya Universitas Negeri Makassar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Jurusan Administrasi Pendidikan

Penulis

Elsa Felia