

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KAMPUS,
DAN PROGRAM PERKULIAHAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CAMPUS
FACILITIES, AND EMPLOYEE CLASS PROGRAMS ON
STUDENT SATISFACTION AT STIE GICI BEKASI***

Diajukan Oleh:

Rizky Rahman

61201022009229

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KAMPUS,
DAN PROGRAM PERKULIAHAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CAMPUS
FACILITIES, AND EMPLOYEE CLASS PROGRAMS ON
STUDENT SATISFACTION AT STIE GICI BEKASI***

Oleh

Rizky Rahman

61201022009229

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 8 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Ina Sawitri, S.Si, MM
NUPTK: 8353745646230073

Drs. Henky Hendrawan, MM,M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS.

NIDN: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KAMPUS,
DAN PROGRAM PERKULIAHAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CAMPUS
FACILITIES, AND EMPLOYEE CLASS PROGRAMS ON
STUDENT SATISFACTION AT STIE GICI BEKASI***

Oleh

Rizky Rahman

61201022009229

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 8 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NUPTK: 4952749650130142

Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NUPTK: 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Rizky Rahman
NIM : 61201022009229
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, dan Program Perkuliahan Karyawan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI BEKASI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di Lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penciplakan terhadap karya ilmiah orang lain maka dengan ini saya menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 26 Februari 2026

Rizky Rahman

NIM: 61201022009229

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Rizky Rahman

NIM : 61201022009229

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, dan Program Perkuliahan Karyawan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI BEKASI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) yang saya pergunakan adalah: Chat GPT
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya **TIDAK** menerapkan **SALIN-TEMPEL** (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) ke dalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data, dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 26 Februari 2026

Rizky Rahman

NIM: 61201022009229

ABSTRAK

RIZKY RAHMAN. NIM 61201022009229. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KAMPUS, DAN PROGRAM PERKULIAHAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BEKASI. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan program perkuliahan karyawan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 164 mahasiswa STIE GICI Bekasi. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 62 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,601 ($>0,05$). Fasilitas kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Program perkuliahan karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,021 ($<0,05$). Secara simultan, kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan program perkuliahan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai Fhitung sebesar 83,346 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,812 menunjukkan bahwa 81,2% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 18,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, Program Perkuliahan Karyawan, Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

RIZKY RAHMAN. STUDENT ID 61201022009229. THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CAMPUS FACILITIES, AND EMPLOYEE CLASS PROGRAMS ON STUDENT SATISFACTION AT STIE GICI BEKASI. Management Study Program. GICI Business School of Economics.

This study aims to analyze the effect of service quality, campus facilities, and employee class program on student satisfaction at STIE GICI Bekasi. This research employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of 164 students of STIE GICI Bekasi. The sample was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 62 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

The results showed that, partially, service quality did not have a significant effect on student satisfaction, with a significance value of 0.601 ($p > 0.05$). Campus facilities had a positive and significant effect on student satisfaction, with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The employee class program also had a positive and significant effect on student satisfaction, with a significance value of 0.021 ($p < 0.05$). Simultaneously, service quality, campus facilities, and the employee class program had a significant effect on student satisfaction, with an F-value of 83.346 and a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R Square) was 0.812, indicating that 81.2% of the variation in student satisfaction could be explained by the three independent variables, while the remaining 18.8% was influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Campus Facilities, Employee Class Programs, Student Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, Dan Program Perkuliahan Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI Bekasi ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penelitiannya penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta Ayah Komara, Mamah Nunung Nurhayati dan Alm. Nenek Ewi Sawiah yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Serta Adik-adik tersayang Azwar Rahman dan Chiquita Rahmadina.
2. Bapak Mildy Rifa'i selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Prof. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola dengan baik.
4. Bapak Aldi F. Dira, SE, MM selaku pimpinan cabang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bekasi, yang terus berdedikasi dan berusaha untuk memajukan kampus tercinta dengan sangat baik, terima kasih atas ilmu, tanggung jawab dan jasa yang luar biasa sangat besar sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.
5. Dr. Eko Yuliawan, S.E., M.Si selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mendukung yayasan ini dengan baik.
6. Drs. Hengky Hendrawan, M.M., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang selalu berusaha memajukan prodi ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Ina Sawitri, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.

8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang.
9. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun yang sangat di penuh suka cita.
11. Riska Andriyani pasangan sekaligus partner diskusi terbaik. Terima kasih telah hadir dan jadi bagian terhebat di hidup penulis. Telah mendukung, mendoakan, membantu, menghibur dan mendengarkan banyaknya keluhan kesah, serta memberikan semangat dan pantang menyerah dalam menyelesaikan studi ini. Pada akhirnya kamu selalu jadi orang pertama yang ada dan hadir di saat penulis sedang merasa buntu, terima kasih telah menjadi orang yang paling peduli dan siap membantu hingga akhir. *I wanna thank and so proud of you.*
12. Teh Nandhita L.A. Saudara yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Bu Dede Siti Syamsiah, SE. Terima kasih telah membantu penulis dari saat awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan baik. Terima kasih juga atas semua traktiran kopi yang membuat penulis bersemangat untuk mengerjakan skripsi ini.
14. Serta semua sahabat terbaik yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang penulis dapat menulis dengan lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin

Bekasi, 30 Mei 2026

Penulis,

Rizky Rahman

NIM: 61201022009229

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Expectation Confirmation Theory (ECT)	9
2.1.2 SERVQUAL (Service Quality)	11
2.1.3 Kepuasan Mahasiswa	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Fasilitas Kampus	17
2.1.6 Program Perkuliahan Karyawan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	27
2.4 Pengajuan Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29

3.1 Desain dan Jenis Penelitian	29
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1 Jenis Penelitian	30
3.3.2 Sumber Data Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.1 Populasi Penelitian	31
3.4.2 Sampel Penelitian	32
3.5 Operasional Variabel	33
3.5.1 Variabel Bebas	33
3.5.2 Variabel Terikat	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data	39
3.7.1 Skala dan Angka	39
3.7.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	40
3.7.3 Uji Kualitas Data	40
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	42
3.7.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	45
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel yang Diteliti	48
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.1.4.1 Uji Normalitas	52
4.1.4.2 Uji Homoskedastisitas	53
4.1.4.3 Uji Autokorelasi	55
4.1.4.4 Uji Multikolinearitas	56
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	57
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.2.2 Intrepretasi Hasil Penelitian	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Akademik STIE GICI Tahun Akademik 2023/2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Mahasiswa	48
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	49
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot Uji Homokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian dan Data Angket	68
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Analisis Statistik (SPSS)	84
Lampiran 3. Surat Pernyataan dari Kampus	95
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	96
Lampiran 5. Cek Plagiarisme	97