

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIE GICI
PONDOKGEDE**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

FAJAR SODIQ ALAMSYAH
NIM: 241.18.07240



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIE GICI
PONDOKGEDE**

Oleh:

Nama : Fajar Sodik Alamsyah
NIM : 2411807240
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Rizal Bakti, SE., MM.

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si.,MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIE GICI
PONDOKGEDE**

Oleh:

Nama : FAJAR SODIQ ALAMSYAH
NIM : 2411807240
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Agustus 2022
Waktu : 09.20 – 10.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota I : Eko Yuliawan, SE, M.Si ()
Anggota II : Mei Iswandi, SE, MM ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si.,MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Sodiq Alamsyah
Nim : 2411807240
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3202162810990008
Alamat : Kp. Sawah Lega RT 01/05 Desa Cisaat Kec. Cicurug Kab.
Sukabumi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*Plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan rasa penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2022

Fajar Sodiq Alamsyah
2411807240

ABSTRAK

FAJAR SODIQ ALAMSYAH. NIM 241.18.072.40. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 60 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Variabel fasilitas secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Adapun variabel lokasi secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 64,2% faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi sedangkan sisanya 35,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

FAJAR SODIQ ALAMSYAH. ID 241.18.072.40. The Influence of Service Quality, Facilities and Location on Student Satisfaction at STIE GICI Pondokgede.

This study attempts to determine and analyze the influence of service qualities, facilities, and location on student satisfaction at STIE. An explanatory research was employed and the data were taken through questionnaire. The data analysis model used multiple linear regression analysis. The sample was selection by incidental sampling. The sample were 60 respondents that used by multiple linear regression analysis.

Test f result indicated that simultaneous the variable of quality service, facilities, and locations simultaneously caused a differences and significant to the satisfaction of students at STIE. Tests t have shown that variables of partial quality of service can have a significant impact on the students' satisfaction at STIE. Partial facility variables does not significantly affect to student satisfaction at the STIE GICI Pondokgede. As for partial location variables it may have a significant impact on the student satisfaction at STIE. The results of coefficient determinations showed that 64.2% of the student satisfaction factors can be explained by service quality, facilities and locations while 35.8% are explained by others not studied in the study. Dominant variables affect student satisfaction at STIE.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Student Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, islam, ihsan serta nikmat sehat walafiat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam mari kita curahkan kepada jungjungan alam nabi kita Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaat di hari kiamat nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede, disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena melihat fenomena naik turun nya jumlah mahasiswa di kampus STIE GICI Pondokgede ini sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model jasa apa yang diinginkan calon Mahasiswa atau Mahasiswan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulisan mengucapkan terima kasih yang ditunjukkan kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i SE, MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti. SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan Mahasiswa/i angkatan 2018 terkhusus BM1 2018 yang telah bersama-sama penulis menajalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Eko Yuliawan, SE., M.Si selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi cabang Pondokgede yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Herman Susilo. SE., MM selaku dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
10. Ibunda Marisah dan Ayahanda Alm, Abdul Gani tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada anaknya sehigga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Kakak tercinta Ujang Panji, Nanu Suryana, Dini Andriani, Muh Reza Abdul Gani dan Amelia Priatna Astuti yang telah memberikan doa, nasihat, dukungan dan kasih sayang.
12. Guru tercinta Ustadz Muhammad Mukti Alaziz yang telah memberikan doa, nasehat serta dukungan terhadap penulis.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa 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 nanti penulis mampu menulis dengan baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu dibeikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 09 Agustus 2022

Penulis,

Fajar Sodiq Alamsyah

2411807240

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Fasilitas	9
2.1.4 Lokasi.....	11
2.1.5. Kepuasan Mahasiswa.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1. Populasi	19
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1. Variabel Bebas.....	21
3.5.2. Variabel Terikat	22
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	27

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	29
3.6.5. Uji Hipotesis	30
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1. Gambaran Umum	33
4.1.2. Karakteristik Responden	39
4.1.3. Tanggapan Responden	41
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	41
2. Fasilitas (X_2)	44
3. Lokasi (X_3)	46
4. Kepuasan Mahasiswa (Y)	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Uji validitas	51
2. Uji Reliabilitas	54
4.1.5. Hasil Uji Asumsi klasik	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Multikolinieritas	56
3. Uji Heteroskedestisitas	57
4.1.6. Hasil Uji Uji Hipotesis	59
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	59
2. Hasil Uji F (Simultan)	60
3. Hasil Uji t (Parsial)	61
4. Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.2. Pembahasan	62
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Data Mahasiswa Setiap Angkatan	19
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas.....	44
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	46
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Mahasiswa	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	53
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Toleransi dan VIF)	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	59
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Parsial)	61
Tabel 4.17. Hasil Uji koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Logo STIE GICI BUSINESS SCHOOL	35
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	70
Lampiran 2. Kuesioner.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	77
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	84
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	85
Lampiran 7. Tabel r, F dan t	86