

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Oleh :

YUSLIANA
NIM : 241.19. 07769



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Persetujuan dan Pengesahan

Skripsi Berkudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Oleh:

Nama : YUSLIANA
NIM : 241.19.07769
Program Studi : BISNIS MANAJEMEN

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 7 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

M. Rizki Susanto, SE., MM

Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengetahui,

Ketua Yayasan 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 LAYANAN DAN KOMUNIKASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Oleh:

Nama : YUSLIANA
NIM : 241.19.07769
Program Studi : BISNIS MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 7 Agustus 2023
Waktu : 13:00 - 14:20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Ketua : Sugiharto, SH, MM (.....)
Anggota I : Mei Iswandi S.E, M.M (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Bisnis Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YUSLIANA

NIM : 241.19.07769

Program Studi : Bisnis Manajemen

Nomor KTP : 3275084605850029

Alamat : Jalan Setia 1 Gang Galur Rt 011/008 No.9 Jaticempaka,
Pondok Gede Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komunikasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta 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 penuh rasa 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 bahwapernyataan ini tidak benar adanya.

GICI BUSINESS SCHOOL
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

Depok, Agustus 2023

YUSLIANA

ABSTRAK

Yusliana. Pengaruh Kualitas Layanan dan Komunikasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi GICI. 2023. Dosen Pembimbing: M. Rifai Susanto, SE, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan komunikasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode strategi penelitian asosisatif penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 45% Kepuasan layanan, 53% komunikasi. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan dan komunikasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} 135.402 > F_{tabel} = 2,700$). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (6.407) > t_{tabel} (1,980)$ dan variabel komunikasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,968) > t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.. Variabel yang dominan mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan komunikasi akademik, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa di fakultas ilmu sosial, Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian, pemberian kualitas layanan dan komunikasi akademik yang optimal dapat menjadikan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di fakultas ilmu sosial, Universitas Negeri Jakarta. Mahasiswa yang merasakan kepuasan layanan yang diberikan dengan baik hal tersebut dikarenakan adanya kualitas layanan dan komunikasi akademik yang diberikan pada pelaksanaan operasional akademik.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas layanan, komunikasi akademik

GICI BUSINESS SCHOOL
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

ABSTRACT

Yusliana. *The Effect of Service Quality and Academic Communication on Student Satisfaction of the Faculty of Social Sciences, Jakarta State University. Jakarta. High School Management Study Program, GICI Economics. 2023. Supervisor: M. Rifai Susanto, SE, MM*

This study aims to determine the effect of service quality and academic communication on student satisfaction. The type of research used is the associative research strategy method in the form of collecting data using a questionnaire 100 respondent. The data analysis model used was multiple linear regression. The results of the regression test showed that 45% Service satisfaction, 53% communication. The F test results indicated that the variables of Service satisfaction and communication have a positive and significant impact on Student Satisfaction with F-value $135.402 > F_{table} = 2,700$. The t-test results showed that the variable of Service Quality $(6.407) > t_{table} (1,980)$ and results showed that the Communication $(3,968) > t_{table} (1,980)$, then partially the two variables have a positive and significant effect on student satisfaction. The dominant variable influences the Quality of Academic Services on student satisfaction.

Thus, providing optimal quality of service and academic communication can be one of the ways to increase student satisfaction in the faculty of social sciences, Jakarta State University. Students who feel satisfied with the services provided properly are due to the quality of service and academic communication provided in the implementation of academic operations.

Keywords: *academic communication, student satisfaction, service quality*



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 kitasemua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komunikasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena mahasiswa yang menggunakan layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan pribadinya maupun kebutuhan akademik. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model retail seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang 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 Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Eko Yuliawan, SE., MM Kepala Cabang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Jatiwaringin yang banyak membantu mahasiswa di Cabang Jatiwaringin.
5. Bapak M. Rifai Susanto, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai.

6. 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.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Suami tersayang Arief Sudiono dan Anak-anak yang mau mengerti kesibukan Bundanya sambil Bekerja dan Studilanjut.
9. Alm. Ayahanda Djuana dan Ibunda Oong Rumbiah tercinta yang memberikan do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Yayuk Fajarwati, S.Sos selaku Koordinator Layanan Umum dan Kepegawaian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Dr. Sutrisno selaku Koordinator Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu 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 lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Jakarta, Juli 2023

Yusliana

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR SIDANG.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Tujuan Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Faktor –Fakyor yang mempengaruhi kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Pengetian Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Kualitas Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Fungsi Komunikai dalam Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. Pengertian Kepuasan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1. Tempat dan Waktu	Error! Bookmark not defined.
3.2. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Definisi Oprasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Variabel Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Persamaan Regresi	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.5. Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Fakultas Ilmu Sosial	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data Uji Validitas dan Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Skala Likert	38
Tabel 3.4 Angka Penafsiran	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Program Studi Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Program Studi Program Studi.....	49
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Kualitas Layanan Akademik.....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Komunikasi.....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Kepuasan Mahasiswa.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Akademik	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	70
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	71
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar. 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	Error! Bookmark not defined.

