

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Indo Global Mandiri**



**Disusun oleh :**

**AL-ZASIAH**

**NPM. 2020510019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
FAKULTAS EKONOMI  
TAHUN 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang)

Nama : Al-Zasiah

NPM : 2020510019

Program Studi : Manajemen

Pembimbing I : Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M., CIRR., CLMA

Pembimbing II : Yeni, SE., M.Si

Tanggal Ujian Skripsi : 23 Januari 2024

Palembang, 05 Februari 2024

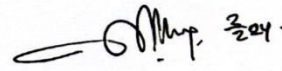
Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M.,  
CIRR., CLMA  
NIDN. 0201077302

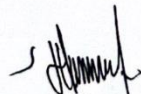
Pembimbing II,



Yeni, SE., M.Si  
NIDN. 0204017801

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuarni, SE.,M.Sc  
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi  
FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP  
NIDN. 0204128602

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang)  
**Nama** : Al-Zasiah  
**NPM** : 2020510019  
**Program Studi** : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

**Ketua Penguji** :



**Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M., CIRR., CLMA**  
NIDN. 0201077302

**Penguji I** :



**Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP**  
NIDN. 0204128602

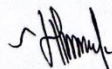
**Penguji II** :



**Roswaty, SE., M.Si**  
NIDN. 0219096301

Disahkan Oleh,

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc**  
NIDN. 0213109401

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**FAKULTAS EKONOMI**  
**UIGM**

**Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP**  
NIDN. 0204128602

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Al-Zasiah  
NPM : 2020510019  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 05 Februari 2024



Al-Zasiah

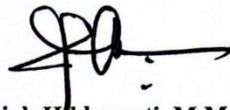
NPM. 2020510019



## LEMBAR REVISI

Nama : Al-Zasiah  
NPM : 2020510019  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang)

Ketua Penguji :



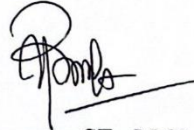
**Dr. Siti Komariah Hidayanti, M.M., CIRR., CLMA**  
NIDN : 0201077302

Penguji I :



**Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP**  
NIDN : 0204128602

Penguji II :



**Roswaty, SE., M.Si**  
NIDN : 0219096301

**Palembang, 05 Febuari 2024**  
**Ketua Program Studi Manajemen**



**Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc**  
NIDN. 0213109401

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang)”. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Marzuki Alie, SE., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Endah Dewi Purnamasari, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang dan selaku Dosen Penguji Pertama.
3. Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc. CFP., AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M., CIRR., CLMA selaku dosen pembimbing Pertama. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Yeni, SE., M.Si selaku dosen pembimbing kedua. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Roswaty, SE., M.Si selaku dosen penguji kedua. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

8. Kepada Ayah Ranadi, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu membuat penulis menempuh Pendidikan kuliah dan selalu memberikan do'a serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Terimakasih kepada Bunda Vera Novianti, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan do'a serta semangat hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Kepada cinta kasih ketiga saudari saya, Rita Anggreany, S.Farm, Shiva Putri Ravany, dan Khofipah Putri Amalia. Terimakasih atas segala do'a dan semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Kepada M. Arief Oktriyandi *you are the best my support system*
12. Kepada sahabat saya Anissa Pranadewi yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi teman terbaik.
13. Dan terakhir, kepada diri sendiri terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, 13 Desember 2023

Penyusun,

Al-Zasiah

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mendorong perkembangan kampus serta membentuk hubungan yang erat dengan mahasiswa, karena tingginya kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik yang terdiri dari variabel bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi universitas indo global mandiri Palembang secara parsial dan juga simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi yang terdiri dari program studi manajemen dan program studi akuntansi, jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 130 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling*.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan bantuan program SPSS versi 27. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan BAA fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0,000 < \alpha = 0,05$ ), Dan hasil secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BAA signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0,000 < \alpha = 0,05$ ).

**Kata Kunci :** Bukti Fisik, Kepedulian, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Mahasiswa.



## **ABSTRACT**

*The quality of service can be a driving factor for the development of a campus and the establishment of a strong relationship with students, as high-quality service can result in satisfaction. This research aims to identify and analyze the influence of the quality of service provided by the Academic Administration Bureau (BAA), consisting of the variables of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, on the satisfaction of students at the Faculty of Economics, Indo Global Mandiri University, Palembang, both partially and simultaneously. The population in this study consists of students from the Faculty of Economics, including the Management and Accounting study programs, with a sample size of 130 respondents determined using the Slovin formula through non-probability sampling methods. The analytical methods employed include descriptive analysis and multiple regression analysis using the SPSS version 27 program.*

*The findings of this research indicate that, partially, the variables of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance of the BAA significantly and positively influence the satisfaction of students in the Faculty of Economics at UIGM Palembang ( $prob < 0.000 < alpha = 0.05$ ). Simultaneously, the results show that the overall quality of service provided by the BAA significantly influences the satisfaction of students at the Faculty of Economics, UIGM Palembang ( $prob < 0.000 < alpha = 0.05$ ).*

**Keywords:** *Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Student Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR REVISI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Gambaran Umum Perusahaan.....	10
1.5.1 Sejarah singkat Universitas Indo Global Mandiri.....	10
1.5.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Indo Global Mandiri.....	12
BAB II .....	18
TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 Landasan Teori .....	18
2.1.1 Teori Kepuasan .....	18
2.1.2 Pengertian Kepuasan.....	19
2.1.3 Teknik Pengukuran Kepuasan.....	20
2.1.4 Indikator Kepuasan .....	21
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	22

2.1.7 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	23
2.1.8 Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	24
2.1.9 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	25
2.1.10 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	25
2.1.11 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Hipotesis Penelitian .....	31
BAB III .....	33
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	33
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.4 Batas Penelitian.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Populasi dan Sampel.....	38
3.8 Teknik Analisis .....	40
3.9 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
BAB IV .....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	50
4.1.1 Karakteristik Responden .....	51
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	55
4.1.3 Analisis Variabel .....	
4.1.4 Pengujian Asumsi Klasik .....	66
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.1.6 Uji Hipotesis .....	74
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran .....	86

DAFTAR PUSTAKA .....	88
DAFTAR LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Perguruan Tinggi di Indonesia....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	3
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian Skripsi .....	34
Tabel 3. 2 Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang Tahun 2020 .....	38
Tabel 3. 3 Populasi dan Sampel Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang Tahun 2020 .....	40
Tabel 3. 4 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Korelasi .....	46
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden Keperdulian ( $X_2$ ) .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Responden Kehandalan ( $X_3$ ).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Responden Daya Tanggap ( $X_4$ ).....	62
Tabel 4. 11 Hasil Jawaban Responden Jaminan ( $X_5$ ).....	63
Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Mahasiswa (Y).....	64
Tabel 4. 13 Uji Normalitas .....	66
Tabel 4. 14 Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4. 15 Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Korelasi (R) .....	72
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Mahasiswa Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Staff UIGM .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden.....	52
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	53
Gambar 4. 3 Diagram Program Studi Mahasiswa.....	54
Gambar 4. 4 Angkatan Responden.....	55
Gambar 4. 5 <i>Norma P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	68
Gambar 4. 6 Pola <i>Scatterplot</i> Pada Pengujian <i>Heteroskedastisitas</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan .....	92
Lampiran 2. Kuesioner.....	94
Lampiran 3. Hasil Kuesioner.....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	120
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Kepedulian ( $X_2$ ).....	126
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Keandalan ( $X_3$ ).....	128
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Daya Tanggap ( $X_4$ ).....	130
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Jaminan ( $X_5$ ).....	132
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ).....	134
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik ( <i>Normalitas</i> ).....	136
Lampiran 11. Hasil Uji Asumsi Klasik ( <i>Multikolonieritas</i> ).....	137
Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik ( <i>Heteroskedastisitas</i> ) .....	138
Lampiran 13. Hasil Pengujian Analisis Linear Berganda .....	139
Lampiran 14. Hasil Pengujian Hipotesis Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan)	140
Lampiran 15. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	142
Lampiran 16. Distribusi Nilai $R_{\text{-tabel}}$ signifikansi 5% dan 1% .....	143
Lampiran 17. Distribusi Nilai $t_{\text{-tabel}}$ .....	146
Lampiran 18. Distribusi Nilai $F_{\text{-tabel}}$ .....	150
Lampiran 19. Dokumentasi.....	150