

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI RUSUNAWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

PROF. DR HAMKA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi

Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

Oleh

Ernawati

1601085111

BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

JAKARTA 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di
Rusunawa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Nama : Ernawati
NIM : 1601085111

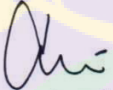
Telah diuji, dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai
saran penguji.

Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Hari : Sabtu
Tanggal : 5 September 2020

Tim Penguji

	Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Drs. H. M. Jamil Latief, MM.,M.Pd		3/10/2020
Sekretaris	: Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd		3/10/2020
Pembimbing	: Dr. Sri Astuti, M.Pd		3/10/2020
Penguji I	: Purnama Syae Purrohman, M. Pd. Ph. D		3/10/2020
Penguji II	: Dr. H. Syaiban Muhammad, M.Si		10/9/20

Disahkan Oleh,
Dekan,


Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd
NIDN 03.1712.6903

ABSTRAK

Ernawati (160108511). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Rusunawa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan di Rusunawa Uhamka pada bulan Maret 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dan metodenya adalah metode survey dengan korelasional. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 61 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Sample Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Setelah data dinyatakan berdistribusi normal dan linier berdasarkan uji normalitas, uji linieritas dan analisis varians (ANOVA) maka dilakukan perhitungan regresi linier. Hasil perhitungan regresi diperoleh $\hat{Y} = 20,72 + 0,69 (X)$ dan hasil perhitungan ANOVA didapat F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yaitu $0,74 < 01,9$. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menghitung korelasi product moment dan koefisien korelasi dan didapat $R_{hitung} (0,824) > R_{tabel} (0,254)$ dan $T_{hitung} > T_{tabel} (11,163 > 2.000)$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Rusunawa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Rusunawa Uhamka

ABSTRACT

Ernawati (160108511). *The Influence of Service Quality on Student Satisfaction in Prof. Muhammadiyah University Student Dormitory. Dr Hamka. Thesis. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Prof. Muhammadiyah University. Dr. Hamka 2020*

This study aims to determine whether there is an effect of service quality on student satisfaction. This research was conducted at the Uhamka Student Dormitory in March 2020. This research uses an associative quantitative approach and the method is a correlational survey method. The respondents in this study were 61 respondents. The sampling technique used is Sample Random Sampling, which is a method of taking samples from members of the population using random without paying attention to the strata (levels) in the members of the population. After the data is declared to be normally distributed and linear based on the normality test, the fan analysis of variance linearity test (ANOVA), then the linear regression calculation is carried out. The results of regression calculations obtained $\hat{Y} = 20.72 + 0.69 (X)$ and the ANOVA calculation results obtained F_{count} smaller than F_{table} , namely $0.74 < 0.9$. Hypothesis testing is done by calculating the product moment correlation and correlation coefficient and it is obtained $R_{hitung} (0.824) > R_{tabel} (0.254)$ and $T_{count} > T_{table} (11.163 > 2,000)$ which means that H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore, the results of this study can be concluded that there is an effect of service quality on student satisfaction at Rusunawa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Uhamka Student Dormitory*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II Kajian Teoritis	
A. Deskripsi Teoritis	8
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9

c. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	11
2. Kualitas Layanan	13
a. Pengertian Kualitas Layanan	13
b. Dimensi Kualitas Layanan	15
c. Hubungan Kualitas Layanan dan kepuasan Pelanggan.....	17
B. Penelitian yang Relevan	18
C. Kerangka Bepikir	20
D. Hipotesis Penelitian	23
BAB III Metodologi Penelitian	
A. Tujuan Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Metode Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28
3. Teknik Pengambilan Sampel	28
4. Ukuran Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Intrumen Variabel Terikat	33
a. Definisi Konseptual	33
b. Definisi Operasional	34
c. Jenis Instrumen	34
d. Kisi-Kisi Instrumen	36

e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Realibilitas	37
2. Intrumen Variabel Bebas	43
a. Definisi Konseptual	43
b. Definisi Operasional	44
c. Jenis Instrumen	44
d. Kisi-Kisi Instrumen	46
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Realibilitas	47
F. Teknik Analisis Data	53
G. Hipotesis Statistika	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	74
B. Pengujian Persyaratan Analisis	86
C. Pengujian Hipotesis	88
D. Keterbatasan Penelitian	94
E. Keterbatasan Penelitian	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	99
B. Implikasi.....	99
C. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN –LAMPIRAN	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mahasiswa sebagian kecil dari masyarakat yang berkesempatan mengembangkan kemampuan intelektualnya dalam mendalami bidang yang diminatinya di perguruan tinggi. Mahasiswa dalam memilih universitas akan memilih yang sesuai dan memiliki kualitas yang baik menurut mahasiswa tersebut. Maka dari itu, calon mahasiswa lebih memilih merantau untuk mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan kriteria masing-masing individu. Saat berpindah ke kota lain untuk melanjutkan studi yang diinginkan, mahasiswa perantau akan memulai semuanya dari awal, mulai dari mempersiapkan tempat tinggal dan bagaimana berinteraksi dengan lingkungan baru.

Banyak mahasiswa yang berasal dari luar kota seperti dari kota Surabaya, Padang, Yogyakarta dan Palembang, dll akan membutuhkan tempat tinggal yang layak. Jadi, infrastruktur dalam dunia pendidikan sangat penting dibutuhkan untuk menunjang pendidikan itu sendiri. Dalam hal ini infrastruktur yang dikembangkan beberapa universitas adalah pengembangan rumah susun bagi mahasiswa.

Pada tahun 2007 uhamka menerima bantuan Rusunawa dari Kementerian Perumahan Rakyat yang berupa dua unit hunian khusus bagi mahasiswa. Bantuan tersebut oleh pimpinan UHAMKA kemudian

direncanakan akan dijadikan laboratorium kader ummat dan persyarikatan. Kemudian diterbitkan SK Rektor 463/1.05.02/2009 tentang pengangkatan pengelola rumah susun sederhana sewa (Rusunawa).

Kehadiran rusunawa mempunyai fungsi penting di tengah mahasiswa bukan sebagai tempat tinggal bersewa tetapi juga bertujuan untuk membentuk karakter mahasiswa melalui kegiatan-kegiatan yang terdapat di program rusunawa. Meski harga rusunawa uhamka yang relatif terjangkau dan dilengkapi fasilitas yang ditawarkan banyak ditemui mahasiswa yang lebih memilih indikos diluar kampus. Hal ini dikarenakan, pelayanan rusunawa yang belum memuaskan. Seperti, penanganan keluhan masih lambat, wifi sulit untuk diakses, dan terkendalanya saluran air.

Kepuasan layanan jasa rusunawa merupakan hal yang penting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan rusunawa. Jika penghuni rusunawa merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh rusunawa. Penghuni rusunawa cenderung menjadi senang dan ia akan menginformasikan dan merekomendasikan kepada mahasiswa lainnya atas nilai-nilai positif yang ia rasakan selama sebagai penghuni rusunawa. Oleh karena ini, kepuasan penghuni menjadi tolak ukur keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola rusunawa.

Rusunawa sebagai penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penghuni rusunawa dengan penyediaan fasilitas dan memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai wujud untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik rusunawa harus berusaha terus untuk melengkapi

fasilitas dan pelayanannya. Dengan begitu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga penghuni akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang telah diterima.

Hal tersebut sesuai dengan produk yang dikeluarkan rusunawa berupa barang dan jasa. Kepuasan suatu abstrak namun dapat diukur dengan indikator pengukuran kepuasan.

Kepuasan pelanggan hal yang harus diperhatikan karena kepuasan pelanggan suatu tingkatan yang dirasakan oleh seseorang atau pengukuran atas pengguna layanan jasa atau layanan barang yang diterima. Kepuasan pelanggan sebagai faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu layanan jasa atau layanan barang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Layanan rusunawa dapat diibaratkan sebagai pendukung peningkatan kualitas pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Baik buruknya suatu rusunawa dapat dinilai dari kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola rusunawa. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *perceived service* dan *expected service* atau kualitas jasa yang diterima dan kualitas jasa yang diharapkan atau dirasakan (Asmara, 2019).

Sebagai lembaga rusunawa uhamka harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi penghuni sebagai pelanggan. Secara umum

layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai bagi seluruh penghuni yang mencakup pelayanan tepat, cepat, ramah dan mengikuti prosedur standar yang ada.

Penelitian mengenai kepuasan penghuni ini akan dilakukan pada rusunawa uhamka. Rusunawa uhamka menarik diteliti karena ingin mengetahui kualitas layanan yang ada di rusunawa, apakah sudah memenuhi kepuasan penghuni sesuai standar. Oleh karena itu, rusunawa ini menjadi harapan penghuni dalam memudahkan aktivitas perkuliahan mahasiswa selama berkuliah di uhamka.

Salah satu aspek yang terkait dengan kepuasan penghuni adalah variabel kualitas layanan. (Umsb, 2017) Kualitas layanan yaitu perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Jadi, kualitas layanan adalah hasil dari perbedaan antara harapan dan persepsi.

Menurut (Sudarso Andriasan, 2016) Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Dengan mengenali dan mengetahui apa yang menjadi harapan para penghuni, maka akan dengan mudah bagi para pengelola rusunawa untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada penghuni rusunawa tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di rusunawa uhamka, dan dalam skripsi ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Rusunawa Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan peneliti mengidentifikasi masalah peneliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa ?
2. Bagaimana cara mengukur keberhasilan layanan yang diperoleh dari kepuasan mahasiswa ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di rusunawa uhamka ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini membatasi permasalahan yaitu **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Rusunawa Universitas Prof. Dr Hamka”**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah peneliti tentukan maka, rumusan masalah yaitu apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dirusunawa FKIP UHAMKA.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan, wawasan, dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Manfaat Empirik :

a. Bagi Peneliti

Sebagai wadah untuk menerapkan materi teoritis yang diperoleh dalam perkuliahan dan menyatuhkan dalam praktik yang terjadi di lapangan

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan bagi pembaca dan menambah wawasan terutama berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

c. Bagi Program Studi

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi di perpustakaan FKIP UHAMKA serta menambah informasi dan juga menambah wawasan mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai sumbangan pemikiran atau saran yang berguna untuk dijadikan sebagai acuan untuk memperbaiki dan mengambil langkah yang tepat dalam pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabar, T., Egena, O., & Gbande, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Mobile Telephony. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 82, 108. <https://doi.org/10.7763/IPEDR.2014.V82.14>
- Andriani, K. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Malang: UB Press.
- Asmara, I. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Atmadjati Arista. (2018). *LAYANAN PRIMA DALAM PRAKTIK SAAT INI*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dailiati Surya. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Firmansyah Anang. (2018). *PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Inggang, N. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dan Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Juliansyah, N. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ketut, W. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ridwan. (2015). *BELAJAR MUDAH PENELITIAN untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarso Andriasan. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA PERHOTELAN*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam (Pertama)*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Umsb, L. (2017). *MENARA Ilmu Vol. XI Jilid 1 No.78 November 2017. XI(78)*, 39–47.

Vivi, H. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.