

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BAGIAN UMUM TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP
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

Finanda Ramadhan

1601085016

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Bagian Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Nama : Finanda Ramadhan

NIM : 1601085016

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

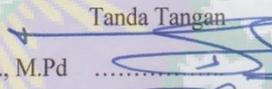
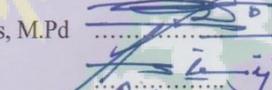
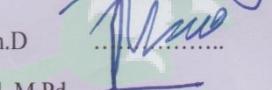
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Sabtu

Tanggal : 11 November 2020

Tim Penguji

	Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Drs. H.M. Jamil Latief, MM., M.Pd		18/11/20
Sekretaris	: Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd		17/12/20
Pembimbing	: Dr. Hj. Sri Astuti, M. Pd		17/12/20
Penguji I	: Purnama Syaepurrohman, Ph.D		28/11/20
Penguji II	: Dr. H. Syuaiban Muhammad, M.Pd		19/11/20

Disahkan Oleh,
Dekan


Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd
NIDN. 0317126903

ABSTRAK

Finanda Ramadhan: 1601085016 “*Pengaruh Kualitas Layanan Bagian Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan 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 adanya pengaruh kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas Muhammadiyah prof. dr. hamka pada semester tahun ajaran 2019/2020. Populasi pada penelitian ini sebanyak 311 orang dan diambil 76 sebagai sampel. Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Setelah data dinyatakan berdistribusi normal dan linier dengan pengujian persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, homogenitas dan linearitas maka dilakukan perhitungan regresi linier. Hasil perhitungan regresi linier diperoleh $\hat{Y} = 36,3 + 0,51 (X)$ dan hasil perhitungan ANOVA didapat $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,038 < 2,21$) dan $R_{hitung} > R_{tabel}$ ($0,726 > 0,227$). Berdasarkan pengujian hipotesis hasil didapat $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,081 > 1,992$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai koefisien determinasi (R^2) adalah $0,527 \times 100\% = 52,7\%$, berarti kualitas layanan bagian umum berpengaruh kuat terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi. Sedangkan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan bagian umum. Oleh karena itu, hasil penelitian ini disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas Muhammadiyah prof. dr. hamka.

Kata kunci: kualitas layanan umum, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

Finanda Ramadhan: 1601085016 “The Effect Of General Part Service Quality on Student Satisfaction of Economics Education Faculty of Teacher Training and Education Muhammadiyah Prof Dr. Hamka University”. Essay. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA University, 2020.

This study aims to find the effect of general part service quality on student satisfaction of Economics Education Faculty Faculty of Teacher Training and Education Muhammadiyah Prof Dr. Hamka University in the semester of the 2019/2020 academic year. The population in this study was 311 people and 76 determined as samples. The research method used is associative quantitative research methods. The sample technique used is Simple Random Sampling.

Data collected using a questionnaire. After the data is declared to be normally distributed and linear by testing the analysis requirements using the normality, homogeneity and linearity test, then be calculated the linear regression calculation. The results of the linear regression calculation obtained $\hat{Y} = 36,3 + 0,51 (X)$ and the ANOVA calculation results obtained $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2.038 < 2.21$) and $R_{hitung} > R_{tabel}$ ($0.726 > 0.227$). Based on the hypothesis testing, the results obtained $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,081 > 1,992$), which means that H_0 is rejected and H_a be accepted, the coefficient of determination (R^2) is $0.527 \times 100\% = 52.7\%$, meaning that the general part service quality effect on student satisfaction in economic education. While the remaining 47.3% is influenced by factors other than general part service quality. Therefore, the results of this study concluded that there was an effect of general part service quality on student satisfaction of Economics Education Faculty Faculty of Teacher Training and Education Muhammadiyah Prof Dr. Hamka University.

Keywords: General Part Service Quality, Student Satisfaction

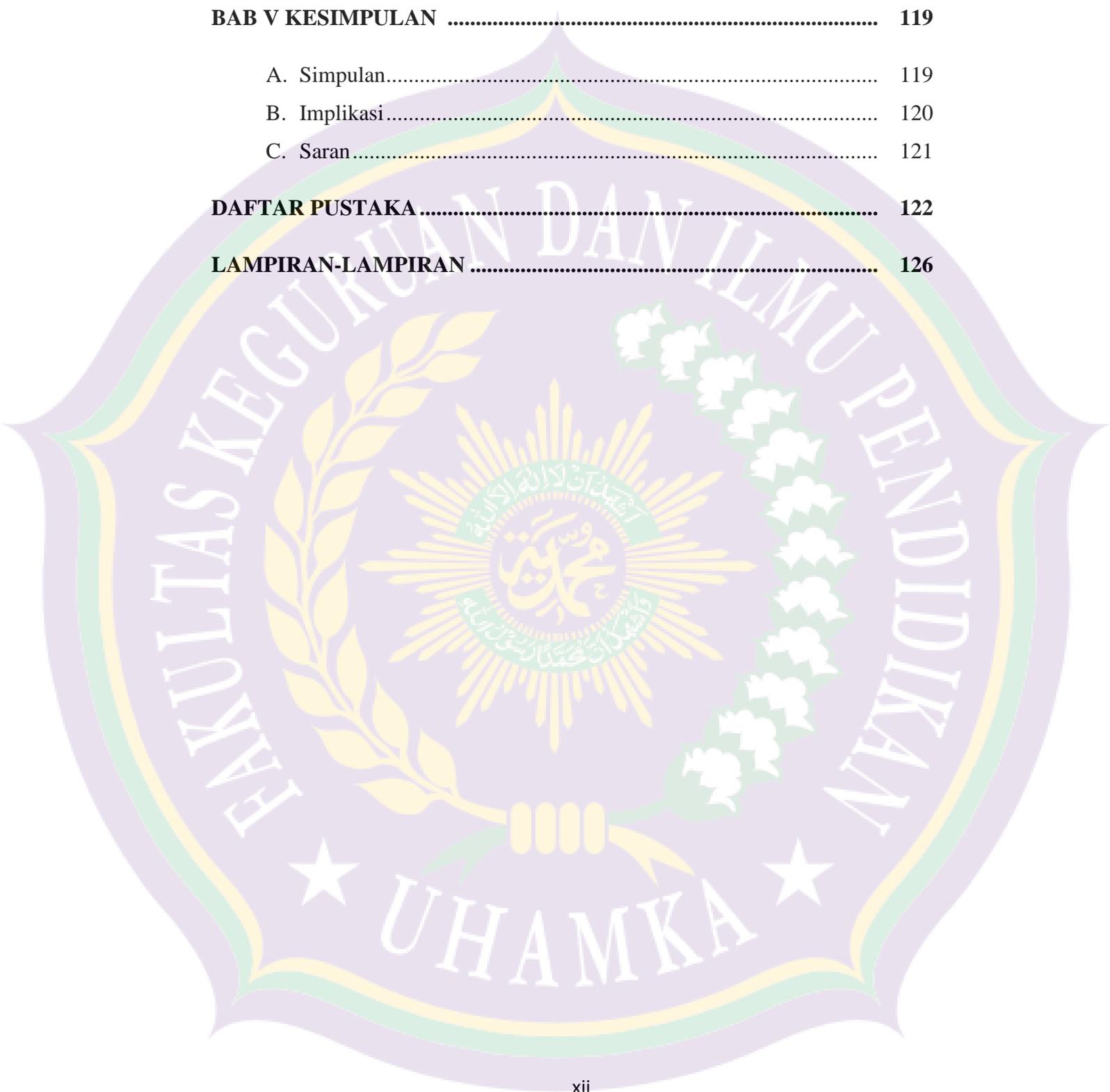
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Deskripsi Teoritis	11
1. Kepuasan Mahasiswa (Y)	11

a. Pengertian kepuasan mahasiswa	11
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi harapan mahasiswa.....	12
c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa	13
d. Faktor yang perlu diperhatikan dalam kepuasan mahasiswa	14
e. Tingkat kepuasan mahasiswa	14
f. Indikator kepuasan mahasiswa.....	15
g. Kebutuhan mahasiswa.....	15
h. Perilaku pelayanan prima dalam kepuasan mahasiswa.....	16
i. Pengukuran kepuasan mahasiswa	16
2. Kualitas Layanan Di Bagian Umum (X).....	17
a. Pengertian kualitas layanan.....	17
b. Pengukuran kualitas layanan.....	18
c. Enam dimensi kualitas layanan.....	21
d. Indikator kualitas layanan	22
e. Kriteria kualitas layanan	23
f. Faktor-faktor penyebab rendahnya kualitas layanan.....	24
B. Penelitian Yang Relevan	26
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Tujuan Penelitian.....	32
B. Tempat dan waktu Penelitian	32
C. Metode Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	37

4. Ukuran Sampel	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Instrumen Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi	40
a. Definisi Konseptual	40
b. Definisi Operasional	40
c. Jenis Instrumen	41
d. Kisi-Kisi Instrumen	41
e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	43
2. Instrumen Kualitas Layanan Di Bagian Umum	51
a. Definisi Konseptual	51
b. Definisi Operasional	52
c. Jenis Instrumen	53
d. Kisi-Kisi Instrumen	54
e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	55
F. Teknik Analisis Data	63
1. Deskripsi Data	64
2. Pengujian Persyaratan Analisis	68
3. Pengujian Hipotesis	76
G. Hipotesis Statistik	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
A. Deskripsi Data	86
B. Pengujian Persyaratan Analisis	99
C. Pengujian Hipotesis	105
D. Pembahasan Hasil Peneleitian	112
E. Keterbatasan Peneleitian	118

BAB V KESIMPULAN	119
A. Simpulan.....	119
B. Implikasi.....	120
C. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN	126



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka yang memiliki 12 Program Studi diantaranya yaitu, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Anak Usia Dini, Bimbingan Konseling, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Bahasa Jepang, Pendidikan Sejarah, Pendidikan Geografi, Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Fisika. Diangkatan tahun 2019/2020 memiliki jumlah 5.478 mahasiswa di Jakarta Timur. FKIP UHAMKA merupakan lembaga pendidikan yang bergerak dibidang pusat pelayanan dimana memiliki aspek penunjang kemajuan bagi institusi, harus melakukan antisipasi untuk melakukan persaingan yang sangat kompetitif dan bertanggung jawab dalam hal segala aspek pelayanan yang dimiliki, pelayanan yang diberikan oleh institusi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat maupun publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan masyarakat. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan

maksimal (Hayat, 2017). Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam perguruan tinggi perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas mahasiswa kepuasan konsumen yang tinggi sangat penting karena memberikan manfaat bagi perguruan tinggi yaitu dapat menciptakan loyalitas mahasiswa (Almana et al., 2018).

Dari penjelasan diatas, bisa dikatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal lain yang juga dapat mempengaruhi yaitu tergantung dari pelayanannya bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Menurut hasil penelitian Beaumont ditahun 2012 siswa merupakan pemangku kepentingan yang utama untuk institusi pendidikan tinggi dan oleh karena itu menilai kualitas layanan dari sudut pandang mereka sangat penting untuk melakukan perbaikan pada tingkat yang institusi pendidikan tinggi. Untuk mencapai kepuasan siswa diinstitusi pendidikan tinggi harus fokus pada setiap aspek dari pengalaman siswa tidak terbatas pada kuliah dikelas atau bimbingan oleh tenaga pengajar selama jam konsultasi tapi mencakup

pengalaman siswa berinteraksi dengan staf non akademik, infrastruktur fisik dan aspek non akademis lainnya dalam kehidupan kampus seperti partisipasi dalam kegiatan olahraga dan aktivitas ekstrakurikuler lainnya (kusumawati, 2018). Kualitas pelayanan yang bergerak dalam menyediakan jasa layanan sangat dibutuhkan demi kelancaran aktifitas pelayanan yang membutuhkan informasi bagi mahasiswa FKIP UHAMKA. Dengan mempunyai banyaknya mahasiswa, dalam institusi pendidikan merupakan suatu pola layanan yang terbaik mengutamakan kepedulian terhadap mahasiswa, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memberikan atau memenuhi keinginan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh insitusi. Pada bidang administrasi FKIP UHAMKA ada beberapa sub bagian (subbag) yang dikoordinator kepala tata usaha (KTU) kepala sub bagian membidangi bagian-bagian dalam sesuai dengan *job description*. Masing-masing ada 3 (tiga) kasubbag FKIP UHAMKA dibawah kendali kepala tata usaha (KTU) yaitu, Kasubag Akademik, Kasubag Keuangan, dan Kasubag Umum.

Dalam 3 kepala sub bagian (kasubbag) diatas mempunyai fungsi dan tugas masing-masing dan bertanggung jawab terhadap kewajiban yang telah ditetapkan di FKIP UHAMKA. Layanan yang ada di bagian umum menyediakan 3 jenis pelayanan meliputi:

1. Persyuratan (surat menyurat) pada bagian persyuratan ada 7 jenis pembuatan surat untuk keperluan mahasiswa berupa surat observasi PLP- surat observasi personal, surat observasi kelompok, surat penelitian skripsi, surat keterangan aktif, surat keterangan lulus, surat uji validitas. Pengajuan

surat bisa secara offline (manual) maupun online adapun cara pembuatan surat secara online membuka website: fkip.uhamka.ac.id → klik beranda = → sekretariat fkip → klik pengajuan surat → klik pilih sesuai kebutuhan, jika sudah membuat surat tunggu beberapa jam kemudian buka website → sekretariat fkip → folder pengambilan surat.

2. Peminjaman aula atau ruangan (tempat) untuk mengadakan *event* kegiatan baik itu seminar, *workshop*, maupun lomba-lomba acara mahasiswa apabila mahasiswa ingin menggunakan aula atau ruangan tersebut harus mempunyai surat izin permohonan yang tertera pada form pengajuan surat kepada kasubag umum proses pembuatan surat ada dilayanan persyuratan bagian umum. Pihak peminjam harus memberikan izin tertulis kepada kasubag umum, bagi himpunan mahasiswa dan unit kegiatan mahasiswa (UKM) harus dibubuhi tanda tangan ketua. Apabila disaat mengajukan peminjaman aula atau ruangan yang sudah dipesan terdapat jadwal yang bersamaan dan ruangan yang telah dipesan harus digunakan untuk kegiatan prodi lain, maka pengguna ruangan akan diberikan alternatif ruangan lain atau waktu lain. Dalam hal kegiatan kemahasiswaan yang sudah mendapat izin kegiatan dan izin penggunaan ruangan, namun pada waktu yang bersamaan pihak universitas memerlukan fasilitas tersebut, maka yang diprioritaskan kepentingan universitas, adapun kegiatan kemahasiswaan tersebut akan dialihkan keruangan lainnya.

3. Peminjaman alat untuk keperluan saat menggelar acara, kemahasiswaan juga harus mengajukan surat izin permohonan peminjaman alat dilayanan

persyuratan bagian umum. Peralatan yang tersedia seperti: jumlah mic, mimbar, sofa, *proyektor*, layar proyektor, dan *sound system* (kapasitas kecil dan kapasitas besar). Peminjaman alat maksimal 1 minggu tetapi tergantung juga dari pihak bagian umum yang menentukan berapa harinya dalam peminjaman alat, biasanya kemahasiswaan dalam meminjam alat 3 hari tidak lebih dari seminggu karena acaranya tidak terlalu lama. Sebelum meminjam alat tersebut dicek terlebih dahulu bahwa alat itu bisa digunakan dalam keadaan baik, pengembalian alat menjadi tanggung jawab peminjam sesudah dikembalikan harus konfirmasi dan diberi tanda tangan terlebih dahulu bahwa sudah dikembalikan kepada pihak bagian umum.

Dalam pelaksanaan layanan dibagian umum masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kondisi aslinya. Berdasarkan pengalaman dan pengamatan sudut pandang mahasiswa pendidikan ekonomi dapat dijelaskan sebagai permasalahan pengguna jasa layanan diantaranya menurut pendapat mahasiswa yaitu, “Mahasiswa membutuhkan sesuatu yang dibutuhkan pada bidang bagian umum misalnya disaat mahasiswa ingin membuat surat secara offline hanya diterima saja, tidak langsung dibuatkan surat terkadang tidak ada informasi kapan dibuatnya dan diambilnya surat itu, terlebih dahulu harus mahasiswa yang menanyakan kepada pegawai bagian umum tersebut pelayanan ini kurang adanya rasa kepedulian terhadap mahasiswa sehingga mahasiswa merasa kurang puas atau ketidakpuasan terhadap pelayanannya”.

“Ketika mahasiswa prodi pendidikan ekonomi ingin mengambil surat yang sudah jadi dibagian umum ternyata didalam map holder prodi pekum tidak ada, maka pegawai bagian umum memberikan map holder prodi yang lain ternyata surat yang dibutuhkan mahasiswa ada didalam map holder tersebut. petugas kurang teliti dalam manaruhkan surat tersebut membuat mahasiswa belum merasa senang dalam pelayanannya”.

“Mahasiswa menanyakan informasi kepada pegawai bagian umum pelayanan bagian umum kurang mendapatkan respon yang baik, kurang ramah tidak cepat tanggap dalam menyampaikan informasi dan di saat pegawai bagian umum menyampaikan informasinya kepada mahasiswa kurang tepat tidak jelas saat (berbicara) suaranya sangat kecil sehingga tidak terdengar oleh mahasiswa, padahal informasi itu sangat penting dan dibutuhkan oleh mahasiswa”. “dan Terkadang pegawai bagian umum pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika dimintai layanan, sehingga meminta pelayanan harus memanggil terlebih dahulu karena pegawai sedang mengerjakan pekerjaan lainnya, tidak adanya kotak saran untuk menyampaikan keluhan mahasiswa dalam layanan bagian umum sehingga tidak pernah ada tindakan lanjut”.

“ketika mahasiswa menghadapi kendala dengan pelayanan, yang diberikan tidak baik atau tidak puas mereka tidak tahu harus kemana melaporkan ketidakpuasan selama pelayanan yang diterimanya sehingga dianggap hal yang biasa saja karena tidak ada kotak saran maupun penyampaian keluhan maka dari itu mahasiswa akan menceritakan kualitas

pelayanannya yang kurang baik kepada teman, keluarga, dan masyarakat dampaknya bagi universitas jika dibiarkan begitu saja maka bagi institusi tidak akan mampu memperbaiki kesalahan dan menilai karna tidak adanya penyampaian keluhan bagi mahasiswa”.

Menurut Edvarderson,et,al (2000) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas mahasiswa, peningkatan *good will* atau reputasi (Nuralam, 2017). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*) Jika kinerja dibawah harapan, mahasiswa tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, mahasiswa sangat puas atau senang (*delight*) (Atmadjati, 2018).

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila universitas atau fakultas memberikan pelayanan yang berkualitas diberbagai aspeknya. Pegawai bagian umum sebagai orang yang melayani mahasiswa karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan mutu dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat mengetahui dengan melihat tanggapan kepuasan mahasiswa apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa yang telah diberikan oleh layanan di bagian umum, karena didalam pelaksanaan layanan bagian umum masih terdapat adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kondisi aslinya berdasarkan pengalaman dan sudut pandang dari mahasiswa pendidikan ekonomi.

Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Bagian Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UHAMKA”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu diantaranya:

1. Apakah kualitas layanan bagian umum dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP UHAMKA?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP UHAMKA?
3. Bagaimana pengaruh dari efektivitas lembaga mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP UHAMKA?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, agar lebih fokus dan terarah, perlu adanya pembatasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP UHAMKA.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP UHAMKA.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman terutama pada masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang apa yang diteliti yaitu kualitas layanan yang ada dibagian umum terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, mendorong peneliti lain untuk mengkaji lebih dalam tentang kualitas layanan bagian umum

c. Bagi program studi pendidikan ekonomi

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah informasi dan koleksi bahan pustaka bagi mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka pada umumnya serta bagi Mahasiswa Program Studi

Pendidikan Ekonomi Kebiasaan Administrasi Perkantoran pada khususnya.

d. Bagi tempat peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu kualitas layanan bagian umum terhadap kepuasan mahasiswa. Dan dapat memotivasi organisasi kelembagaan yang lain untuk dapat menerapkan atau memberikan pelayanan yang terbaik (service excellent) sesuai keinginan dan kebutuhan yang diberikan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Almana, Sudarmanto, dan Wekke. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Cetakan Ke-1, Deepublish.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Cetakan Ke-1, Yogyakarta: Deepublish.
- Dailati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Publishing.
- Fatihudin dan Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa*. Cetakan Ke-1, Deepublish.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*, Cetakan Ke-I, Yogyakarta: Deepublish.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1, Rajawali Pers.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner menggunakan SPSS*. Cetakan Ke-1, PT Elex Media Komputindo.
- Indahingwati dan Rahmayani (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*. IKAPI.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. IKAPI.
- Kasmir. (2018). *Customer Servie Excellent Teori dan Prakti*. Cetakan Ke-2, Depok: Rajawali Pers.
- Ivancevich dan Hardani. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Erlangga.
- Gea dan Wulandari. (2005). *Character Building IV Relasi dengan Dunia*. Jakarta: PT Elex Nedia Komputindo.

- Gunawan, (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 12 (1)*.
<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18242>
- kusumawati, A. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Cetakan Ke-1, UB Press.
- Kusdiyantoro, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol 1 (2)*, 22.
<http://ojs.umsida.ac.id/index/php/JBMP/article/download/268/251>.
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie Kbp. *Jurnal Ipteks Terapan Vol 12 (2)*, 116. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>.
- Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyo dan Ukudi (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol 14 (2)*.
<https://media.neliti.com/media/publications/24240-ID-pengaruh-kualitas-layanan-kepercayaan-dan-komitmen-terhadap-loyalitas-nasabah-st.pdf>.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Tim Ub Press.
- Putrawan, M. I. (2017). *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian-Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ke-I, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Rangkuti, F. (2016). *Customer Service Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2019). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Cetakan Ke-1, Penerbit Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Cetakan Ke- I, Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Cetakan I, Bandung: PT Refika Aditama.
- Subagiyo dan Adlan, (2017). Pengaruh Service Quality Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi Vol 13 (1)*. <https://media.neliti.com/media/publications/79812-ID-pengaruh-service-quality-marketing-mix-d.pdf>.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Cetakan Ke-1, Deepublish.
- Sujarweni, W. V. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Cetakan Ke-1, Pustaka Baru Press.
- Soegoto, E. S. (2008). *Marketing Research The Smart Way to Solve A Problem*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Simamora, B. (2001). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. (2013). *Metode Statistika*. Tarsito
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-23, Bandung: Alfabeta
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Cetakan Ke-1, Sleman: Deepublish.
- Tangkilisan, Hessel N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Cetakan Ke-1, Jakarta: PT Grasindo.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi Ke-3, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ke-1, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ke-2, Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, M (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Edisi Ke-1, Jakarta: Prenadamedia Group.

