

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MAHASISWA**

ANNISA DENAPUTRI

1709617046



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Administrasi Perkantoran pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STUDENT
SATISFACTION ON STUDENT BEHAVIORAL INTENTION**

ANNISA DENAPUTRI

1709617046



**This thesis is arranged as one of the requirements to obtain Bachelor of
Education of Office Administration at Faculty of Economy Universitas Negeri
Jakarta**

**OFFICE ADMINISTRATION EDUCATION MAJOR
FACULTY OF ECONOMY
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

ABSTRAK

Annisa Denaputri. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Behavioral Intention Mahasiswa. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perguruan tinggi dan kepuasan mahasiswa terhadap behavioral intention mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini juga mencari tau apakah kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan behavioral intention mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel diambil dari mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh angkatan tahun 2021 kelas reguler sejumlah 70 orang. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan metode CB-SEM dengan bantuan software SPSS AMOS versi 20. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap behavioral intention mahasiswa. Selain itu, kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan behavioral intention mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, *Behavioral Intention*

ABSTRACT

Annisa Denaputri. The Effect of Service Quality and Student Satisfaction on Student Behavioral Intention. Education of Office Administration Study Program. Faculty of Economy. Universitas Negeri Jakarta

This research was conducted to determine the effect of service quality and student satisfaction on students' behavioral intention towards university. In addition, this study also seeks to find out whether student satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and student behavioral intention. This research uses quantitative methods. Samples were taken from students from the Faculty of Agriculture, Galuh University, class of 2021, as much as 70 people. The data in this study were processed using the CB-SEM method with the help of SPSS AMOS version 20 software. This study found that service quality and student satisfaction had a positive and significant effect on student behavioral intention. In addition, student satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and student behavioral intention.

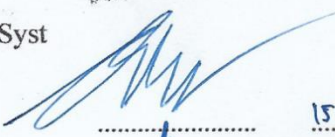
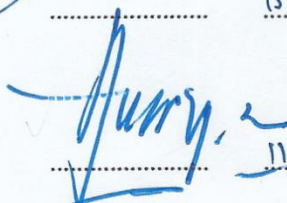
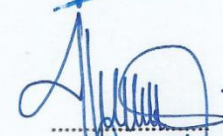
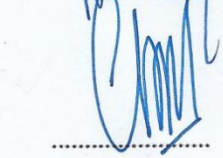

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Behavioral Intention

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



**Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Osly Usman, M.Bus. Mgt., M.Bus. M.Syst NIP. 197401152008011008 (Ketua)		15-08-2023
2	Prof. Dr. Henry Eryanto, MM NIP. 195801101983031002 (Penguji 1)		11-08-2023
3	Suherdi S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Penguji 2)		07-08-2023
4	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP. 199110182019031014 (Dosen Pembimbing 1)		04-08-2023
5	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIDK. 8833750017 (Dosen Pembimbing 2)		24-07-2023

Nama : Annisa Denaputri
Nomor Registrasi : 1709617046
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Tanggal Lulus : 12 Juli 2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2023



Annisa Denaputri



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annisa Denaputri
NIM : 1709617046
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Administrasi Perkantoran
Alamat email : denaputri.annisa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Behavioral Intention Mahasiswa”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2023

Penulis

Annisa Denaputri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang diberikan, sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran kepada peneliti dalam melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap *Behavioral Intention* Mahasiswa”

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Ekonomi Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan kali ini, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti selama menyelesaikan penelitian ini kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Roni Faslah, S.Pd., MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran;
3. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, arahan, perhatian dan motivasi yang diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini;
4. Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan selama penyusunan skripsi ini;

5. Civitas Akademika Fakultas Pertanian Universitas Galuh yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini
6. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moral maupun materil selama penyusunan skripsi ini;
7. Teman-teman Progam Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dan sahabat yang telah memberi saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti maupun para pembaca.

Jakarta, Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Kebaruan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 <i>Behavioral Intention (Y)</i>	16

2.1.2	Kualitas Pelayanan (X_1).....	20
2.1.3	Kepuasan Mahasiswa (X_2).....	25
2.2	Hasil Penelitian Relevan.....	29
2.3	Kerangka Teori	41
2.3.1	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	41
2.3.2	Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Intention</i>	42
2.3.3	Kepuasan Mahasiswa Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	43
2.3.4	Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Intention</i> melalui Kepuasan Mahasiswa	44
2.4	Hipotesis Penelitian.....	45
2.5	Model Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.1.1	Tempat Penelitian.....	47
3.1.2	Waktu Penelitian.....	47
3.2	Desain Penelitian	47
3.2.1	Metode Penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5	Pengembangan Instrumen	51

3.5.1 Behavioral Intention	51
3.5.2 Kualitas Pelayanan.....	52
3.5.3 Kepuasan Mahasiswa.....	53
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.7 <i>Pilot Study</i>	58
3.7.1 Profil Responden	59
3.7.2 Uji Validitas dan Reabilitas	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Data	67
4.1.1 Deskripsi Data Responden.....	67
4.1.2 Deskripsi Data Kuesioner.....	68
4.2 Hasil Analisis Data	90
4.2.1 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	90
4.2.2 Model fit	92
4.2.3 Uji Hipotesis	95
4.3 Pembahasan	98
4.3.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	98
4.3.2 Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Intention</i>	100
4.3.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap <i>Behavioral Intention</i>	101

4.3.4	Kualitas Pelayanan terhadap Behavioral Intention melalui Kepuasan Mahasiswa.....	103
BAB V	PENUTUP	106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Implikasi dan Saran.....	107
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	107
5.2.2	Implikasi Praktis.....	108
5.2.3	Saran.....	109
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	110
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Relevan	39
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	47
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel <i>Behavioral Intention</i>	52
Tabel 3.3 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 3.5 Profil Responden Pilot Study	59
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i> Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3.8 Uji Reabilitas <i>Pilot Study</i> Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 3.9 Uji Validitas <i>Pilot Study</i> Variabel Kepuasan Mahasiswa	63
Tabel 3. 10 Uji Reabilitas <i>Pilot Study</i> Variabel Kepuasan Mahasiswa	64
Tabel 3.11 Uji Validitas <i>Pilot Study</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i>	65
Tabel 3.12 Hasil Uji Reabilitas <i>Pilot Study</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i>	66
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	67
Tabel 4.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.3 Frekuensi Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Indikator Aspek Akademik	71
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Indikator Aspek Non-Akademik	72
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Indikator Akses	74
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Indikator Isu Program	75
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Indikator Reputasi	76
Tabel 4.9 Rangkuman Penilaian Responden terhadap Indikator Variabel Kualitas Layanan	76

Tabel 4.10 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa	77
Tabel 4.11 Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	78
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Indikator <i>Overall Satisfaction</i>	80
Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Indikator <i>confirmation of expectation</i>	81
Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Indikator <i>Comparison to Ideal</i>	82
Tabel 4.15 Rangkuman Penilaian Responden terhadap Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa	82
Tabel 4.16 Deskripsi Data Variabel Behavioral Intention	83
Tabel 4.17 Frekuensi Distribusi Variabel <i>Behavioral Intention</i>	84
Tabel 4.18 Penilaian Responden terhadap Indikator Loyalitas.....	86
Tabel 4.19 Penilaian Responden terhadap Indikator Rekomendasi.....	87
Tabel 4.20 Penilaian Responden terhadap Indikator Bersedia Membayar Lebih .	89
Tabel 4.21 Rangkuman Penilaian Responden terhadap Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i>	89
Tabel 4.22 Penilaian Kriteria <i>Goodnes of Fit</i> Model Awal	91
Tabel 4.23 Nilai Loading Factor Variabel dengan Item	92
Tabel 4.24 Penilaian Kriteria Goodnes of Fit Model Fit	94
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kecenderungan Loyalitas Mahasiswa UNIGAL	5
Gambar 1.2 Grafik Kesiediaan Mahasiswa Merekomendasikan	6
Gambar 1.3 Grafik Kesiediaan Mahasiswa untuk Membayar Harga Lebih Mahal .	7
Gambar 1.4 Fakor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention Mahasiswa</i>	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	46
Gambar 4.1 Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar 4.2 Grafik Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	79
Gambar 4.3 Grafik Histogram Variabel <i>Behavioral Intention</i>	85
Gambar 4.4 Hasil CFA Model Awal	91
Gambar 4.5 Model Fit.....	94
Gambar 4.6 Hasil Uji Hipotesis	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	123
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	124
Lampiran 3 Hasil Uji Plagiasi Turnitin.....	125
Lampiran 4 Lembar Kuesioner Pra-Riset	126
Lampiran 5 Instrumen <i>Pilot Study</i>	128
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis	136

