

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Oleh :

LUSIANAWATI

1103620068

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

Nama Mahasiswa : Lusianawati
Nomor Induk Mahasiswa : 1103620068
Program Studi : S-1 Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian : Kamis, 11 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



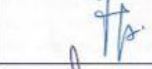


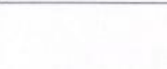


Dr. Matin, M. Pd
NIP. 196004141987031001



Dr. Siti Rochanah, MM
NIDK. 8970770023

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd (Penanggung Jawab)*		14 Agustus 2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		14 Agustus 2024
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd (Koor. Program Studi)***		18 Juli 2024
Dr. Heru Santosa, M.Pd (Ketua Penguji)****		18 Juli 2024
Prof. Dr. Suryadi (Anggota Penguji I)****		18 Juli 2024
Dimas Kurnia Robby, S.Pd., M.Pd (Anggota Penguji II)****		18 Juli 2024

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen penguji selain pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS



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 : LUSIANAWATI
NIM : 11036 20068
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : lusianawati_1103620068@mhs.unj.ac.id

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 :
DENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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, 21 Juli 2024

Penulis

LUSIANAWATI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

(2024)

LUSIANAWATI

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada mahasiswa. Pengumpulan data untuk variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis linier sederhana dan koefisien determinasi, yang dengan terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat yang meliputi uji normalitas, uji signifikansi regresi, dan uji linieritas. Dari hasil hipotesis diperoleh t_{hitung} sebesar 17,600 dan t_{tabel} sebesar 1,662 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Negeri Jakarta

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES TO
STUDENT SATISFACTION AT FACULTY OF EDUCATIONAL JAKARTA
STATE UNIVERSITY***

(2024)

LUSIANAWATI

ABSTRACT

This study discuss about the effect of quality of administrative service to student satisfaction at Faculty of Educational, Jakarta State University. This study aims to determine whether or not there is an effect of quality of administrative service on student satisfaction. This study uses a quantitative approach with a survey method to students. Collecting data for quality of administrative service and student satisfaction using a questionnaire. The technique of data analysis used to test of the hypothesis is simple linear analysis and coefficient of determination, include normality test, regression significance, and linearity test. From the results of the hypothesis obtained number = 17,600 and ttable number = 1,662 which means obtained number is greater than ttable. The results of this research can be concluded that there is a positive influence between quality of administrative service on student satisfaction at Faculty of Educational, Jakarta State University.

Keywords : *Quality of administrative service, student satisfaction, Jakarta State University*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Lusianawati

No. Registrasi : 1103620068

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Januari – Juli 2024
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang Membuat pernyataan,



Lusianawati

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas atas bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, serta partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinggi kepada yang terhormat:

1. Dr. Murni Winarsih, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Wirda Hanim, M.Pd., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Matin, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan proposal skripsi ini;
5. Dr. Siti Rochanah, MM., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi kepada peneliti dengan sabar dalam proses penyusunan proposal skripsi ini;
6. Seluruh dosen dan Staf Prodi Manajemen Pendidikan yang telah memberikan berbagai ilmu pada peneliti dan membantu proses administrasi dalam pelaksanaan perkuliahan;
7. Koordinator Layanan Administrasi Umum FIP UNJ yang telah berbaik hati memberikan izin dan data kepada peneliti untuk melakukan penelitian;
8. Kedua orang tua peneliti, Almarhum Bapak Suhandi dan Almarhumah Ibu Iroh yang selalu hadir dalam doa dan cinta kasih. Semangat dan arahan yang

telah diberikan ke peneliti menjadikan pendorong utama dalam penyelesaian skripsi ini;

9. Maulana Yusuf, Ika Setiawati, Widiawati, dan Erna Waty yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungannya baik secara moril maupun material;
10. Teman-teman terdekat peneliti yaitu, Muhammad Fauzan, Nadia Shafira, Nasywa Fakhira, Rizqa Aulia Putri, dan Umy Islamiah yang senantiasa memberikan bantuan, motivasi, semangat, doa serta tempat berbagi keluh kesah peneliti selama penyusunan skripsi ini;
11. Teman-teman mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan angkatan 2020, yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Cristopher Chahn Bahng yang sudah berperan besar dalam penelitian ini agar peneliti semangat dalam menyusun skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, Januari 2024

Peneliti



Lusianawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIK	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Kepuasan Mahasiswa	10
2. Kualitas Pelayanan Administrasi	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan	22

C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III_METEDOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Metode Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknis Analisis Data.....	38
G. Hipotesis Statistik	41
BAB IV_HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN HASIL, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan Hasil	53
C. Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V_KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Implikasi.....	57
C. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian	30
Tabel 3. 2 Daftar Program Studi S1 dan Jumlah Mahasiswa S1	32
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrument Kualitas Pelayanan Administrasi.....	35
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa	36
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi sampel berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Program Studi	44
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi	45
Tabel 4. 4 Rata-Rata Kualitas Pelayanan Adminsitration.....	46
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa.....	47
Tabel 4. 6 Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. 1 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4. 2 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Program Studi	44
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan Administrasi	45
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kepuasan Mahasiswa.....	47
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas dengan SPSS Statistics 25.....	49
Gambar 4. 6 Hasil Uji Signifikansi Regresi dengan SPSS Statistics 25.....	50
Gambar 4. 7 Hasil Perhitungan Uji Linieritas Variabel X dan Y	51
Gambar 4. 8 Hasil Analisis Linear Sederhana Menggunakan SPSS Statistics 25	52
Gambar 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi dengan SPSS Statistics 25	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	65
Lampiran 2 Instrumen Penelitian Setelah Uji Coba.....	74
Lampiran 3 Uji Validitas Variabel X	81
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Variabel X.....	83
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Y	84
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Variabel Y	86
Lampiran 7 Data Responden Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.....	87
Lampiran 8 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Lampiran 9 Data Responden Berdasarkan Program Studi.....	91
Lampiran 10 Skor Hasil Penelitian Variabel X	92
Lampiran 11 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel X.....	96
Lampiran 12 Skor Hasil Penelitian Variabel Y	99
Lampiran 13 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel Y.....	103
Lampiran 14 Distribusi Frekuensi Variabel X	106
Lampiran 15 Distribusi Frekuensi Variabel Y	107
Lampiran 16 Tabel Hitung Uji Normalitas	108
Lampiran 17 Tabel Hasil Uji Signifikansi Regresi	109
Lampiran 18 Tabel Hasil Uji Linieritas.....	110
Lampiran 19 Tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	111
Lampiran 20 Koefisiensi Determinasi	112
Lampiran 21 Surat Izin Penelitian.....	113