

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KETERSEDIAAN
SARANA AKADEMIK BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2015**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh :

LUSI RAKASIWI

A 210 110 028

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
JULI, 2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KETERSEDIAAN
SARANA AKADEMIK BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2015**

Diajukan Oleh:

LUSI RAKASIWI

A 210 110 028

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di hadapan
tim penguji skripsi

Surakarta, 28 Juli 2015

Pembimbing,



Dr. Sabar Narimo, MM.M.Pd.

NIK. 374

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KETERSEDIAAN
SARANA AKADEMIK BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2015

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

LUSI RAKASIWI

A 210 110 028

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada hari / tanggal : Senin, 27 Juli 2015

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

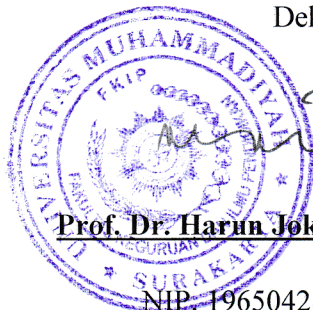
1. Dr. Sabar Narimo, MM.M.Pd. (.....)
2. Drs. H. Djumali, M.Pd. (.....)
3. Drs. H. Nur Chusni, SE., M.Ag. (.....)

Surakarta, 27 Juli 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Pravitno, M. Hum

NIP. 19650428 199303 1001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Lusi Rakasiwi

NIM : A210110028

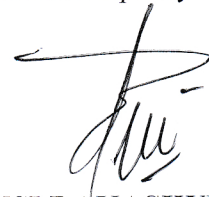
Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN
KETERSEDIAAN SARANA AKADEMIK BIRO
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA TAHUN 2015

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/ dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

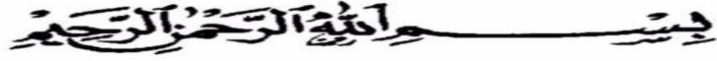
Surakarta, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



LUSI RAKASIWI
A210110028

MOTTO



Dengan menyebut nama Allah
yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-mu lah engkau berharap.”

Terjemahan (Q.S. Al-Insyiraah 6-8).

“Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu, tetapi jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), maka siapa yang dapat menolongmu setelah itu? Karena itu, hendaklah kepada Allah saja orang

Mukmin bertawakal.”

Terjemahan (Q.S. Ali-Imran, 160)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil tapi kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik

(Evelyn Underhill)

“Hari ini anda adalah orang yang sama dengan Anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal: orang-orang di sekeliling Anda dan buku-buku yang Anda baca”

(Penulis)

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringet. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati ini penulis persembahkan karya sederhana untuk :

- ❖ Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk ciptaan-Nya. Tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua. Amien ...
- ❖ Rosulluloh S.A.W, semoga sholawat dan salam tercurah kepada beliau Nabi Muhammad S.A.W, keluarga, serta sahabat.

Malaikat yang telah dipilih oleh Tuhan di bumi untuk selalu menjaga dan mengasihiku....

*Malaikat yang selalu tersenyum untukku dan memberikan kehangatan untukku
“ Mama & Bapak Tercinta ”*

Yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, doa, kesabaran, dukungan, kebahagiaan karena kalian adalah motivasi semangat dalam hidupku.

Mama tercinta Terimakasih untuk butiran air mata yang engkau berikan disetiap doa mu dan Bapak tercinta Terimakasih untuk setiap butir-butiran keringat yang engkau teteskan untuk membuatku menjadi seseorang yang berguna hingga saat ini.

- ❖ Teruntuk Adik ku tercinta Nabila Khinten, semangat untuk masuk keperguruan tinggi yang kamu harapkan.
- ❖ Teruntuk Sahabat hati ku Mad Romi, Terima kasih untuk doa, semangat, dan bantuan nya sampai karya ini selesai tepat pada waktunya.
- ❖ Teruntuk Sahabat ku yang tersayang Kiki Fauziah, SE, Udin, Evi, Ani dan Fitri terima kasih untuk semangat nya dan terutama disolo Ulfah, Anjar, Wahyuni, Ima, Sita, Yuni, Anis, Icha, Tika, Ratna doa, kebersamaan dan canda tawa kalian akan selalu aku rindukan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik (BAA) terhadap kepuasan mahasiswa universitas muhammadiyah Surakarta.” sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat sarjana (S-1) Program Studi Pendidikan Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang terkait, maka penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini .
2. Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si sebagai ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah membantu baik dalam kegiatan perkuliahan dan terwujudnya skripsi ini.
3. Drs. H. Djumali, M.Pd. selaku Pembimbing Akademik, yang telah sabar memberikan semangat, arahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini maupun kegiatan akademik

4. Dr. Sabar Narimo, MM.M.Pd. selaku pembimbing utama yang telah mencurahkan perhatian dan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Staff dan Ibu dosen yang telah memberikan dukungan dan motivasi dan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Staff dan karyawan yang telah membantu semua yang berkaitan dengan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Biro Administrasi Akademik (BAA) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepada Ibu, Bapak, serta adik ku, terima kasih atas doa, kasih sayang, nasehat, motivasi juga dukungannya selama ini. Kalian semangatku.
9. Teruntuk sahabat hatiku Madromi, terima kasih untuk menyemangati, motivasi, dukungan dan doanya.
10. Buat kakak sepupu ku, (Bagas Puji Dewanto. S.IP, mba fika, mba siska, dan mas davit) terima kasih untuk nasehat, motivasi, doa dan dukungannya selama ini.
11. Sahabat-sahabat banten ku (Umi kikay, SE, Bapak guru udin , Tante vhey, Mas ani, Teh yuni, Ibu bidan Ila, Fitri) terima kasih untuk nasehat, canda tawa, motivasi dan dukungannya. Terima kasih sudah menjaga komunikasi selama ini.
12. Sahabat-sahabat solo ku (Emak Ulfa, Yuni, Mba Anjar, Mba Ima, Mba Sita, Ka Viki, Mba Happy, Lely, Ivana, Mba Enggal) Terima kasih untuk nasehat, bantuan, canda tawa, motivasi, dan dukungannya. Terima kasih sudah banyak mengajariku banyak hal.
13. Keluarga keduaku “ Kos Putri Ayu 1” (Mba Anis, Mba Icha, Tika, Ratna, Mba firma, Mba nisa, Resti, Dea, Riska) terima kasih kekeluargaan yang hangat, selalu memotivasi, memberikan dukungan dan mendoakan. Semoga persaudaraan kita tetap terjaga.
14. Teman-teman Akuntansi Kelas A dan Angkatan 2011. Terima kasih untuk kebersamaan, motivasi dan semangat yang kalian berikan selama ini.

15. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
 16. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
 17. Semua pihak yang terkait, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
- Terima kasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Ole karena itu, penulis berharap atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2015

Lusi Rakasiwi

A210110028

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	7
1. Kepuasan Mahasiswa	7
a. Definisi Kepuasan	7
b. Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	11
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa .	13
d. Indikator Kepuasan Mahasiswa	14

2.	Kualitas Pelayanan Akademik	15
a.	Definisi Kualitas.....	15
b.	Definisi Pelayanan	19
c.	Definisi Kualitas Pelayanan	22
d.	Dimensi Kualitas Pelayanan	24
e.	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	27
f.	Indikator Kualitas Pelayanan	31
3.	Sarana Akademik	31
a.	Definisi Sarana.....	31
b.	Lokasi Fasilitas Jasa	32
c.	Indikator Sarana Akademik	35
B.	Hubungan Antar Variabel.....	36
1.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	36
2.	Hubungan antara Sarana Akademik dengan Kepuasan	38
3.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Sarana Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa	39
C.	Penelitian Terdahulu.....	40
D.	Kerangka Pemikiran	44
E.	Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Metode Penelitian	47
B.	Jenis dan Desain Penelitian.....	48
1.	Jenis Penelitian	48
2.	Desain Penelitian	49
C.	Subjek dan Objek Penelitian	50
1.	Subjek Penelitian.....	50
2.	Objek Penelitian	50
D.	Tempat dan Waktu Penelitian	50
1.	Tempat Penelitian	50
2.	Waktu Penelitian.....	50
E.	Populasi, Sampel, dan Sampling.....	50

1. Populasi.....	50
2. Sampel	51
3. Sampling	52
F. Variabel Penelitian dan Defini Operasional.....	54
1. Variabel Penelitian	54
2. Definisi Operasional.....	54
G. Teknik Pengumpulan Data.....	55
1. Metode Dokumentasi	55
2. Metode Wawancara.....	55
3. Metode Angket	56
H. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	63
I. Uji Prasyarat Analisis	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Linieritas	66
3. Uji Multikolinieritas.....	66
J. Teknik Analisis Data	67
1. Analisis Regresi Berganda	67
2. Uji Parsial (Uji t).....	67
3. Uji Serempak (Uji F)	68
4. Koefisien Determinasi.....	69
5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	70

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	71
1. Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa	71
2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	72
3. Deskripsi Data Sarana Akademik	73
B. Uji Prasyarat Analisis	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Linieritas.....	75

3. Uji Multikolinieritas.	76
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	77
1. Analisis Regresi Ganda.....	77
2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).	78
3. Uji Hipotesis Serempak (Uji F)... ..	80
4. Koefisien Determinasi.	81
5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).....	81
D. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	86
B. Implikasi	87
C. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel	51
Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket	57
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Mahasiswa	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Angket Sarana Akademik	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.3 Hasil Regresi	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Grafik Uji t	68
Gambar 3.2 Grafik Uji f	69
Gambar 4.1 Histogram Kepuasan Mahasiswa	72
Gambar 4.2 Histogram Kualitas Pelayanan	73
Gambar 4.3 Histogram Sarana Akademik	74
Gambar 4.4 Grafik Uji t Kualitas Pelayanan	78
Gambar 4.5 Grafik Uji t Sarana Akademik.....	79
Gambar 4.6 Grafik Uji f	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Angket.....	92
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Tryot.....	100
Lampiran 3 Skor Hasil Try Out Angket Kepuasan Mahasiswa.....	101
Lampiran 4 Uji Validitas Try Out Angket Kepuasan Mahasiswa	102
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Try Out Angket Kepuasan Mahasiswa	103
Lampiran 6 Skor Hasil Try Out Angket Kualitas Pelayanan.....	104
Lampiran 7 Uji Validitas Try Out Angket Kualitas Pelayanan	105
Lampiran 8 Uji Reliabilitas TryOutAngket Kualitas Pelayanan.....	107
Lampiran 9 Skor Hasil Try Out Angket Sarana Akademik	108
Lampiran 10 Uji Validitas Try Out Angket Sarana Akademik	109
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Try Out Angket Sarana Akademik.....	111
Lampiran 12 Daftar Nama Responden Sampel.....	112
Lampiran 13 Skor Angket Kepuasan Mahasiswa	117
Lampiran 14 Skor Angket Kualitas Pelayanan Akademik	127
Lampiran 15 Skor Angket Sarana Akademik	135
Lampiran 16 Deskripsi Data Penelitian	145
Lampiran 17 Data Uji Normalitas	146
Lampiran 18 Data Uji Linieritas	147
Lampiran 19 Data Uji Multikolinieritas.....	148
Lampiran 20 Data Uji Regresi Linier Ganda	149
Lampiran 21 Tabel Uji Liliefors	152
Lampiran 22 Tabel Uji t	153
Lampiran 23 Tabel Uji F	155

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KETERSEDIAAN SARANA AKADEMIK BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Lusi Rakasiwi, A210110028, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Juli, 2015.

Email: lusirakasiwi@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2) Pengaruh Sarana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Sarana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berjumlah 24.000. Sampel diambil sebanyak 268 dengan menggunakan rumus tabel kesalahan 10%. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda, uji multikolinearitas, uji t dan uji f, selain itu juga dilakukan perhitungan sumbangan relatif (SR) dan sumbangan efektif (SE).

Hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 7,300 + 0,367 X_1 + 0,459 X_2$ yang artinya kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik. Pada angka 7,300, berarti jika tidak ada kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik, maka kepuasan mahasiswa akan sama dengan 7,300, jika skor kualitas pelayanan meningkat satu poin maka skor kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,367 (dengan asumsi variabel sarana akademik dianggap konstan) dan jika skor sarana akademik meningkat satu poin maka skor kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,459 (dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dianggap konstan). Kesimpulan penelitian ini adalah, 1) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,400 > 1,969$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 2) Ada pengaruh positif sarana akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,573 > 1,968$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 3) Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji F diperoleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $216,672 > 3,030$ nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 4) Variabel tentang kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 53% dan sumbangan efektif 7,9%. Variabel sarana akademik memberikan sumbangan relatif 73,6% dan sumbangan efektif 54,2%. Berdasarkan besarnya sumbangan relatif dan efektif nampak bahwa variabel sarana akademik memiliki kontribusi yang lebih tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel kualitas pelayanan.

Kata kunci : *kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik.*