

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**MELVIDA DWI AGUSTYA**

**8105132159**



*Building  
Future  
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER  
SATISFACTION FACULTY OF ECONOMICS AT UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA***

***MELVIDA DWI AGUSTYA***

***8105132159***



*Building  
Future  
Leaders*

***Skripsi Is Written As Part Of Bachelor Degree In Education Economics  
Accomplishment***

***ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAMS  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

**MELVIDA DWI AGUSTYA. 8105132159. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.* Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2017.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai bulan April sampai dengan Juni 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi terjangkau dari penelitian ini sebanyak 200 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 127 mahasiswa dengan taraf kesalahan 5% berdasarkan tabel Isaac dan Michael dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data variabel Y (Kepuasan Pelanggan) instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan model skala *likert*. Sedangkan data variabel X (Kualitas Pelayanan) instrumen yang digunakan adalah kuisisioner dengan menggunakan model skala *likert*. Sebelum digunakan, dilakukan uji coba validitas konstruk (*construct validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,855 dan membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliabilitas* yang sangat tinggi sedangkan hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,924 dan membuktikan bahwa instrumen tersebut memiliki *reliabilitas* yang sangat tinggi. Teknik analisis data menggunakan program Ms. Excel dimulai dengan pengujian hipotesis dan mencari uji persamaan regresi yaitu regresi linier sederhana yang memiliki persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ . selanjutnya mencari uji normalitas galat taksiran dan menghasilkan  $L_{hitung} = 0,064$  pada taraf signifikan 0,05 dengan jumlah sampel 127,  $L_{tabel} = 0,079$  maka data berdistribusi normal. Kemudian mencari uji linieritas regresi menggunakan tabel distribusi F dengan dk pembilang  $(k-2) = 60$  dan dk penyebut  $(n-k) = 65$  dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,19 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 1,52 hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berarti regresi linier. Uji hipotesis yaitu uji F dalam tabel ANAVA, uji hipotesis ini terdapat uji keberartian regresi diketahui  $F_{hitung} 90,29 > F_{tabel} 3,92$  dan perhitungan koefisien korelasi menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,648. Selanjut nya uji keberartian koefisien korelasi (uji t) diperoleh  $t_{hitung} 9,50 > t_{tabel} 1,97$ . Kemudian uji koefisien determinasi diperoleh hasil 41,94%, sisanya 58,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

**MELVIDA DWI AGUSTYA. 8105132159. *The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction Faculty Of Economics At Universitas Negeri Jakarta. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, July 2017.***

*This study aims to determine whether there is influence of service quality to customer satisfaction Faculty of Economics at Jakarta State University. This research was conducted for three months starting from April until June 2017. The research method used is survey method with quantitative approach. The population in this study is all students of Faculty of Economics, State University of Jakarta. The population of this research is 200 students of Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sample used in this research is 127 students with 5% error rate based on Isaac and Michael table using Proportional Random Sampling technique. Data variable Y (Customer Satisfaction) instrument used is a questionnaire by using the Likert scale model. While the data variable X (Quality of Service) instrument used is a questionnaire using the Likert scale model. Prior to use, tested the validity of the construct (construct validity) through the validation process is the calculation of correlation coefficient score grain with total score and reliability test with Alpha Cronbach formula. The result of reliability of Y variable equal to 0,855 and prove that instrument is very high reliability while reliability variable X result 0,924 and prove that instrument have high reliability. Data analysis technique using Ms. program Excel starts with hypothesis testing and look for regression equation test that is simple linear regression having regression equation  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ . Then look for test of normality of estimation error and yield  $L_{hitung} = 0,064$  at significant level 0,05 with total sample 127,  $L_{tabel} = 0,079$  then data is normal distribution. Then look for regression linierity test using distribution table F with dk of numerator  $(k-2) = 60$  and dk denominator  $(nk) = 65$  with  $\alpha = 0,05$  obtained  $F_{hitung}$  equal to 1,19 whereas  $F_{tabel}$  equal to 1,52 this indicate that data It means linear regression. Hypothesis test that is F test in ANAVA table, this hypothesis test there is regression significance test known  $F_{count} 90,29 > F_{tabel} 3,92$  and calculation of correlation coefficient yielded  $r_{xy}$  equal to 0,648. Furthermore, the significance test of correlation coefficient (t test) obtained t count 9,50 >  $t_{tabel} 1,97$ . Then the determination coefficient test obtained results 41.94%, the remaining 58.06% influenced by other factors not examined. The conclusion of this research is there is a positive and significant influence between the quality of service to customer satisfaction Faculty of Economics at Jakarta State University.*

**Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus**  
**NIP. 196712071992031001**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Darma Rika S., S.Pd., M.SE</u> NIP. 198303242009122002	Ketua	 .....	25-07-2017 .....
2. <u>Dewi Nurmalasari, MM</u> NIP. 198101142008122002	Sekretaris	 .....	25-07-2017 .....
3. <u>Umi Widyastuti, SE, ME</u> NIP. 197612112000122001	Penguji Ahli	 .....	28-07-2017 .....
4. <u>Dr. Nuryetty Zain, MM</u> NIP. 195502221986022001	Pembimbing I	 .....	25-07-2017 .....
5. <u>Osly Usman, M.Bus</u> NIP. 197401152008011008	Pembimbing II	 .....	25-07-2017 .....

Tanggal Lulus : 24-07-2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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 lainnya.
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, Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Melvida Dwi Agustya

NIM. 8105132159

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. (Q.S. Al-Baqarah 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (Q.S. Al-Insyirah 67)

### PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :*

1. Ibu dan Bapakku, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa aku balas dengan apapun.
2. Dias Ayu serta Sahabat-sahabat baikku, yang telah menemani dan menyemangatiku selama pengerjaan skripsi ini.
3. Semua teman-temanku seangkatan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran A Angkatan 2013, kami turut menyeru ayo wisuda bareng biar lebih berkesan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Praktikan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan kali ini, Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing selama proses penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Dr. Nuryetty Zain, MM selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak memberikan saran, motivasi dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran, motivasi dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Suparno, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



5. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moril dan materil.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneltii dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pekerjaan.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti