

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES
BELAJAR MENGAJAR TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA REGULER B DI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area**

Oleh :

**RIZKI NURUL AMALIA
10 860 0158**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
PROSES BELAJAR MENGAJAR TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA REGULER B DI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS
MEDAN AREA

NAMA MAHASISWA : RIZKI NURUL AMALIA

NIM : 108600158

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Dr. Nefi Darmayanti, MSi

PEMBIMBING II



Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi

MENGETAHUI

KEPALA BAGIAN



Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi

DEKAN PSIKOLOGI



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

21 Mei 2014

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGAI DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

21 Mei 2014

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
DEKAN



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

DEWAN PENGUJI

1. Hj. Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si
2. Dr. Nefi Darmayanti, M.Si
3. Farida Hanum, S.Psi, M.Psi
4. Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si

TANDA TANGAN

Four horizontal lines are provided for signatures. Each line has a handwritten signature in blue ink written over it.

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum wr. wb

Sembah sujud syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan atas tuntutanNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW serta para keluarga, sahabat dan umatNya. skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler B di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area" ditujukan sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Psikologi dari Program S-1 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa doa, bimbingan, pengarahan, bantuan, motivasi, kerja sama semua pihak yang telah turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak antara lain:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

3. Kepada Ibu Dr. Nefi Damaryanti M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Kepada Ibu Farida Hanum, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta memberikan banyak saran dan bantuan yang bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Kepada Ibu Hj. Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si selaku ketua di sidang meja hijau yang telah menyediakan waktu untuk dapat hadir.
6. Kepada Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si selaku sekertaris di sidang meja hijau yang telah menyediakan waktu untuk dapat hadir.
7. Kepada Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku wakil dekan 1 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
8. Kepada Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku kepala jurusan Psikologi Industri dan Organisasi.
9. Kepada segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan staf yang telah membantu peneliti dalam mengurus keperluan penyelesaian skripsi.
10. Kepada mahasiswa-mahasiswi Reguler B Fakultas Psikologi Universitas Medan Area stambuk 2010, stambuk 2011, stambuk 2012 dan stambuk 2013 yang telah membantu peneliti dalam pengambilan data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

11. Kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Drs. H. Bambang Teguh Sutrisno, Ak dan ibunda Hj. Titin Nurhayati yang senantiasa melimpahkan cinta dan kasih sayangnya serta selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada kakak tersayang Nana Trisna Hayati, SE dan adik tersayang Sidiq Teguh Wijaya yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada sahabat-sahabat yang tersayang Nurmila Halimah, Siti Nurazlah, Nurmala Sari Sembiring, Sabrina Anugrahi, Maharani, Muhammad Arief Nugroho, Dwi Indriani, Mutiara Rizki, Tama Ulina Siregar terima kasih atas persahabatan yang indah dan dukungan selama ini. Ucapan terima kasih kepada rekan bimbingan Mangi Fristi Nova yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti.
14. Kepada teman-teman stambuk 2010 serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

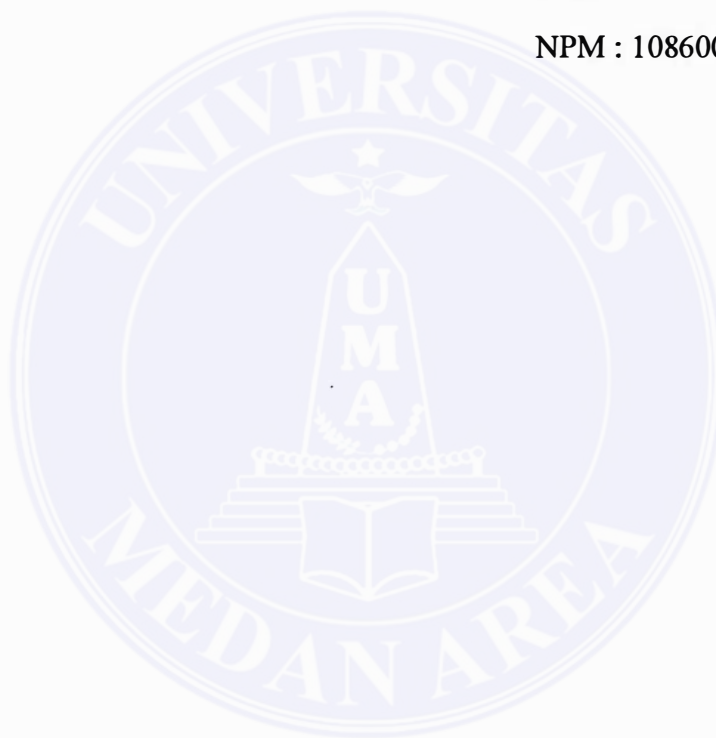
Medan, 21 Mei 2014

Peneliti,



Rizki Nurul Amalia

NPM : 108600158



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES BELAJAR MEGAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA REGULER B DI FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA

Oleh:

RIZKI NURUL AMALIA
10.860.0158

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam proses belajar mengajar terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam proses belajar mengajar di reguler B Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa reguler B fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *disproportionate stratified random sampling*, dengan jumlah sampel 103 mahasiswa. Dalam upaya untuk membuktikan hipotesis di atas, maka digunakan Analisis Regresi Berganda, Analisis Kepuasan Pelanggan dan Pengukuran Model *SERVQUAL* (Gap 5). Berdasarkan analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda, diperoleh hasil pelayanan dalam proses belajar mengajar berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa reguler B di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan F hitung sebesar 17,28 pada tingkat signifikansi 0,00. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan berbunyi kualitas pelayanan dalam proses belajar mengajar berpengaruh signifikan yang positif terhadap kepuasan mahasiswa reguler B di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, diterima. Berdasarkan analisis data menggunakan Analisis Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 80,04%. 2) Pada diagram kartesius, diketahui letak-letak dari dimensi-dimensi. Dimensi berwujud berada di kuadran A, dimensi keyakinan berada di kuadran B, dimensi empati berada di kuadran C dan dimensi keandalan dan dimensi koresponsifan berada di kuadran D. Berdasarkan analisis data menggunakan Pengukuran Model *SERVQUAL* (Gap 5) diperoleh hasil tampak bahwa gap negatif dijumpai pada seluruh dimensi. Gap negatif terbesar adalah dimensi berwujud dengan nilai -1,02.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Berwujud, Dimensi Keandalan Dimensi Keresponsifan, Dimensi Keyakinan, Dimensi Empati, Kepuasan Mahasiswa

Daftar Isi

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto dan Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II Landasan Teori	11
A. Mahasiswa	11
B. Kepuasan Konsumen	14

a.	Teori Kepuasan Konsumen	16
b.	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	18
c.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
d.	Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	21
C.	Kualitas Pelayanan	23
a.	Macam-macam Pelayanan	24
b.	Model Kualitas Pelayanan	25
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan	26
D.	Proses Belajar Mengajar	29
a.	Ciri-ciri Belajar Mengajar	31
b.	Komponen-komponen Belajar Mengajar	33
E.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa	39
F.	Kerangka Konseptual	43
G.	Hipotesis	43
BAB III	Metodologi Penelitian	44
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	44
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
D.	Teknik Pengumpulan Data	46
E.	Validitas dan Reliabilitas	48
F.	Analisis Data	51

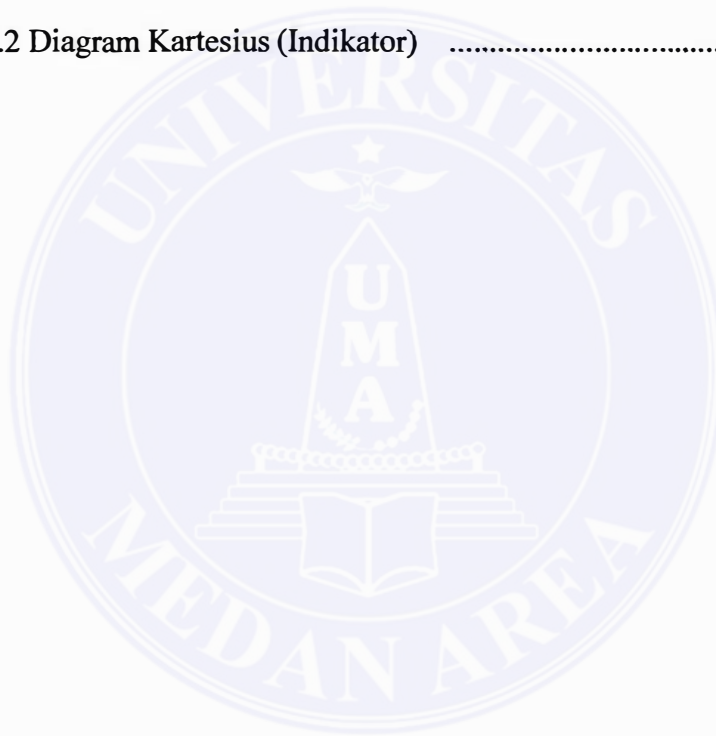
BAB IV Hasil dan Pembahasan	55
A. Orientasi Kanchah	55
a. Sejarah Singkat Fakultas Psikologi Universitas Medan Area	55
b. Lokasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area	57
c. Visi dan Misi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area	58
B. Deskripsi Responden	58
C. Persiapan Penelitian	59
D. Pelaksanaan Penelitian	62
E. Analisis Data dan Hasil Penelitian	63
F. Pembahasan	75
BAB V Kesimpulan dan Saran	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
Daftar Pustaka	88
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba	60
Tabel 4.2 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba	62
Tabel 4.3 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	64
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	65
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji F	65
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda	67
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji T	69
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Nilai Mean Hipotetik dan Mean Empirik	71
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian antara Kepentingan dengan Pelaksanaan	72
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Gap 5 <i>SERVQUAL</i>	75

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kualitas Layanan	27
Gambar 3.1 Diagram tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	43
Gambar 4.1 Diagram Kartesius (Dimensi)	73
Gambar 4.2 Diagram Kartesius (Indikator)	74





Daftar Lampiran

Lampiran

A. Data Uji Coba	91
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
C. Data Penelitian	
C.1 Data Penelitian Skala Harapan	97
C.2 Data Penelitian Skala Pelaksanaan	105
C.3 Data Penelitian Tingkat Kesesuaian	113
C.4 Data Penelitian Skala Kepuasan Mahasiswa	121
C.5 Rangkuman Data Penelitian	129
D. Uji Asumsi	
D.1 Uji Normalitas Sebaran	132
D.2 Uji Linieritas Hubungan	136
E. Analisis Regresi Berganda	137
F. Tingkat Kepuasan Mahasiswa	140
F.1 Perhitungan Diagram Kartesius (Indikator)	142
F.2 Perhitungan Diagram Kartesius (Aspek)	143
G. Gap 5 <i>SERVQUAL</i>	145
H. Skala	146

I. Surat Keterangan Penelitian	
I.1 Surat Pengantar Pengambilan Data	150
I.2 Surat Izin Pengambilan Data	151
I.3 Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data	152



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pendidikan merupakan suatu wahana dimana seorang individu terproses sedemikian rupa dari keadaan tidak atau kurang mempunyai pengetahuan atau keterampilan tertentu menjadi seorang individu yang menguasai pengetahuan atau keterampilan tertentu yang diharapkan. Pendidikan sebagai suatu proses, diharapkan membawa pada keadaan individu yang lebih “siap” di dalam menghadapi lingkungannya, di dalam menghadapi kehidupannya. Perguruan Tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara formal disertai tugas dan tanggung jawab untuk mempersiapkan mahasiswa sebagai sumber daya manusia yang akan diakui secara formal telah menjalani kegiatan belajar dan pelatihan tertentu. Adanya pengakuan secara formal diharapkan seseorang yang telah mengalami proses belajar secara formal akan mempunyai wawasan, pengetahuan, keterampilan, kepribadian dan perilaku tertentu sesuai dengan apa yang dituju oleh lembaga pendidikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, Bab I, Pasal 1, Ayat 1, pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Pada ayat 2 dikatakan bahwa perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan

pendidikan tinggi. Pada prinsipnya fungsi perguruan tinggi adalah mentransformasikan *input* (peserta didik) menjadi *output* (lulusan) yang berkualitas. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) merupakan salah satu organisasi sosial yang bergerak dalam bidang edukasi menuju penciptaan sumber daya manusia yang berkompeten dalam segala dimensi kehidupan. PTS berupaya untuk mengembangkan sebuah lembaga pendidikan maju dan berkualitas. Peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebatas peningkatan kualitas pengajar namun juga menyangkut kurikulum, sarana, dan unit penunjang lain yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan para peserta didik.

Universitas Medan Area (UMA) merupakan salah satu institusi swasta penyelenggara pendidikan di kota Medan. Tahun 1983-1984 adalah sebagai tahun akademik pertama dimulainya UMA yang memiliki lima fakultas, yaitu Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pada tahun akademik 1985/1986, UMA membuka Fakultas Psikologi dan pada tahun 1988/1989 UMA kembali membuka satu Fakultas baru, yaitu Fakultas Biologi. Sampai saat ini UMA telah memiliki tujuh fakultas (Pedoman Mahasiswa Universitas Medan Area, 2010).

Fakultas Psikologi UMA merupakan Fakultas Psikologi pertama di luar pulau Jawa. Sebagai Fakultas Psikologi tertua di Sumatera, Fakultas Psikologi mempunyai kebijakan mutu bertekad untuk menghasilkan lulusan sarjana psikologi yang berkompetensi melakukan pengukuran psikologis dan intervensi non klinis berlandaskan kepada akhlak. Pada tahun 2010, Fakultas Psikologi

Daftar Pustaka

- Bungin, B, 2011, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana
- Djamarah, dkk, 2010, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Hamalik, O, 2005, *Proses Belajar Mengajar cetakan keempat*, Jakarta: Bumi Aksara
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto, 2003, Analisis Kepuasan Pemakaian terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Sosiosains*, Vol. 17 No. 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipo UGM, Yogyakarta
- Irawan, Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Indrawati, Aniek, 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, No. 1, Maret 2011, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang
- Indriaty, Dewi Retno, 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang), Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang, *Skripsi* http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf diakses pada tanggal 21 Januari 2014
- Kotler, P, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta: Prehallindo
- Kristianto, Paulus Lilik, 2011, *Psikologi Pemasaran*, Jakarta: PT. Buku Seru
- Lupiyoadi, A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Makmun, A, 2007, *Psikologi Kependidikan : Perangkat System Pengajaran Modul*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- MPR RI, 1999, *Ketetapan-ketetapan MPR 1999*, dihimpun oleh Redaksi Sinar Grafika, Jakarta: Sinar Grafika
- Pratina, Rury Mahardhika Ginung, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Kesehatan dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit

Rawat Jalan RS. Permata Medika Semarang, *Jurnal* Dinamika Manajemen Vol. 1 No. 4, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang <http://journal.usm.ac.id/jurnal/dinamika-manajemen/327/detail/> diakses pada tanggal 21 Januari 2014

- Rangkuti, F, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rahmawati, Diana, 2013, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal* *Economia*, Volume 9, Nomer 1, April 2013, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta <http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/1376/1181> diakses pada tanggal 29 Oktober 2013
- Siregar, S, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* Edisi Pertama, Jakarta: KENCANA
- Slameto, 2003, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta
- Suaib, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanudin, Makasar, *Jurnal* <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/418ef3c5a30c8713e8eb916d77829c11.pdf> diakses pada tanggal 21 Januari 2014
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, U, 2003, *Perilaku Konsumen Teori & Penerapan dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Swastha, B, 2007, *Azas-azas Marketing*, Yogyakarta: Liberty
- Tim readaksi, 2011, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Pusat Bahasa edisi Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, F, 2006, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Malang: Bayumedia Publishing Anggota IKAPI Jawa Timur

Tjiptono, F, 2008, *Service Managenent Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI

Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area, 2010, *Pedoman Mahasiswa Tahun Ajaran 2010/2011*, Medan: Universitas Medan Area

_____, 2012, Pengertian Definisi Mahasiswa Menurut Para Ahli
<http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-mahasiswa-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 1 November 2013



Surat Izin Pengambilan Data



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp.(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 Fax.(061) 7366998
 Kampus II : Jl. Sci Scrayu No.70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp.(061)8201994, Fax.(061)8226331
 Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 1566 /B.III.1.f/2014
 Hal : Izin Pengambilan Data

Medan, 12 Maret 2014

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Psikologi
 Universitas Medan Area
 di - M e d a n

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat Wakil Dekan Fakultas Psikologi UMA nomor: 478/F0 /PP/2014 tanggal 11 Maret 2014 perihal permohonan izin Pengambilan Data di Universitas Medan Area oleh mahasiswa Fakultas Psikologi sebagai berikut:

Nama : Rizki Nurul Amalia
 No. Pokok Mahasiswa : 10 860 0158
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Pada prinsipnya disetujui yang bersangkutan untuk melaksanakan pengambilan data guna penyusunan skripsi yang berjudul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler B Di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area** ".

Demikian kami sampaikan. Atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Rektor Bidang Adm. & Keuangan,

Dr. Ir. Hj. Siti Mardiana, MSi

Tembusan :
 1. Mahasiswa Ybs
 2. Pertinggal

Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp.(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 Fax.(061) 7366998
 Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp.(061)8201994, Fax.(061)8226331
 Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 806 /B.III.1.a/2014

Rektor Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Rizki Nurul Amalia
NPM : 10 860 0158
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap kepuasan Mahasiswa Reguler B di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Benar telah selesai melaksanakan pengambilan data di Universitas Medan Area dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap kepuasan Mahasiswa Reguler B di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area."**

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 5 April 2014.



Rektor
 Wakil Rektor Bidang Adm dan Keuangan,

Siti Mardiana
 Dr. Ir. Hj. Siti Mardiana, Msi

Tembusan :

1. Wakil Dekan Bid. Akademik Fak. Psikologi
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip