

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA PADA DEPARTEMEN ARKEOLOGI  
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Diajukan kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Melakukan Penelitian



Oleh  
**Syarifuddin**  
**NIM : 1861201251**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS  
MAROS  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi  
 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada  
 Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya  
 Universitas Hasanuddin.

Nama Mahasiswa : Syarifuddin

Nomor Induk Mahasiswa : 1861201251

Program Studi : S1 Manajemen

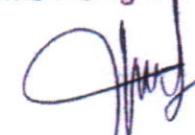
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

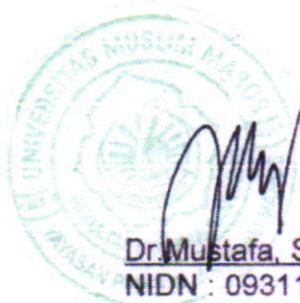
Pembimbing I,

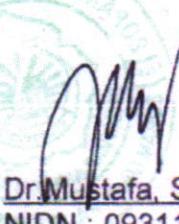
  
Narto Irawan Otoluwa, S.E., M.M  
 NIDN. 0917106901

Maros, 21 Februari 2024  
 Pembimbing II

  
Yuni Kartini, S.M., M.M  
 NIDN. 0911059701

Mengetahui:  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Muslim Maros



  
Dr. Mustafa, S.E., M.Ak  
 NIDN : 0931127316

## DAFTAR ISI

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....      | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii  |
| KATA PENGANTAR .....     | iii |
| ABSTRAK.....             | v   |
| ABSTRACT.....            | vi  |
| DAFTAR ISI.....          | vii |
| DAFTAR TABEL.....        | ix  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang .....    | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah.....    | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....  | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 7 |

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Pengertian Kualitas.....                     | 9  |
| 2.2. Pengertian Pelayanan.....                    | 13 |
| 2.3. Kualitas Pelayanan .....                     | 15 |
| 2.4. Pelayanan Adminsitrasi Perguruan Tinggi..... | 21 |
| 2.5. Definisi Kepuasan.....                       | 25 |
| 2.6. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....       | 29 |
| 2.7. Kerangka Pikir.....                          | 31 |
| 2.8. Definisi Operasional Variabel.....           | 32 |
| 2.9. Hipotesis.....                               | 33 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 3.1. Jenis Penelitian.....        | 34 |
| 3.2. Lokasi Penelitian.....       | 34 |
| 3.3. Populasi dan Sampel.....     | 35 |
| 3.4. Jenis data.....              | 36 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6. Uji Hipotesis.....           | 48 |
| 3.7. Metode Analisis Data.....    | 48 |

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....              | 40 |
| 4.2. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian..... | 43 |
| 4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....                | 45 |
| 4.4. Uji Asumsi Klasik .....                           | 50 |
| 4.5. Uji Hipotesis .....                               | 59 |
| 4.6. Pembahasan.....                                   | 61 |

**BAB V PENUTUP**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan .....  | 63 |
| 5.2. Saran-Saran..... | 65 |

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1. Jumlah Mahasiswa Dept. Arkeologi Unhas.....                  | 35 |
| Tabel. 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan.....               | 43 |
| Tabel. 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 44 |
| Tabel 4.3. Kuesioner Kualitas Pelayanan.....                            | 46 |
| Tabel 4.4 Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Administrasi..... | 47 |
| Tabel 4.5. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa .....                           | 48 |
| Tabel 4.6 Frekuensi dan Presentase Kepuasan Mahasiswa.....              | 48 |
| Tabel 4.7 Uji Vadilitas Kualitas Pelayanan Administrasi .....           | 50 |
| Tabel 4.8 Uji Vadilitas Kepuasan Mahasiswa.....                         | 51 |
| Tabel 4.9 Uji Realibitas Kualitas Pelayanan Administrasi.....           | 53 |
| Tabel 4.10 Uji Realibitas Kepuasan Mahasiswa.....                       | 53 |
| Tabel 4.11 Uji Normalitas.....  | 54 |
| Tabel. 4.12. Uji Heteroskedastisitas.....                               | 56 |
| Table 4.13. Uji Autokorelasi.....                                       | 57 |
| Tabel 4.14 Koefisien.....   | 59 |
| Tabel 4.15 Uji Nilai Signifikansi.....                                  | 59 |
| Table. 4.16 Koefisien Regresi Sederhana.....                            | 60 |

## ABSTRAK

Syarifuddun, 1861201251. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin, dibimbing oleh Narto Irawan Otoluwa, Yuni Kartini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin, merujuk pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dengan responden sebanyak 73 mahasiswa setiap angkatan sebagai sampel secara purposive dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana

Dari hasil pembahasan dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana antara variabel kualitas layanan administrasi secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, Hal ini dikarenakan Sig. 0.000 yang lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ , berarti bahwa kualitas layanan administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dengan besar nilai R yaitu 0,412. Hal ini berarti besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 41,2 % sementara sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas layanan administrasi, Kepuasan**

## ABSTRACT

*Syarifuddun, 1861201251. The Influence of Administrative Service Quality on Student Satisfaction in the Department of Archeology, Faculty of Cultural Sciences, Hasanuddin University, supervised by Narto Irawan Otoluwa, Yuni Kartini.*

*The aim of this research is to determine the effect of the quality of administrative services on student satisfaction at the Department of Archeology, Faculty of Cultural Sciences, Hasanuddin University, referring to reliability, responsiveness, assurance, physical evidence and empathy on student satisfaction at the Department of Archeology, Faculty of Cultural Sciences, Hasanuddin University.*

*This research was carried out at the Department of Archeology, Faculty of Cultural Sciences, Hasanuddin University with respondents of 73 students from each generation as samples using purposive and accidental sampling. Data analysis is used descriptively to explain research data and research descriptions, while to analyze quantitative data using Simple Linear Regression analysis*

*From the results of the discussion using a simple linear regression equation between administrative service quality variables simultaneously it is stated that they have an influence on student satisfaction. This is because Sig. 0.000 which is greater than the value  $\alpha = 0.05$ , meaning that the quality of administrative services simultaneously had a significant effect on student satisfaction at the Department of Archeology, Faculty of Cultural Sciences, Hasanuddin University with an R value of 0.412. This means that the influence of the quality of administrative services on student satisfaction is 41.2%, while the remaining 58.8% is influenced by other variables not examined in this research.*

**Keywords:** *Quality of administrative services, satisfaction*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara, (UU No. 12 Tahun 2012).

Salah satu lembaga pelaksana pendidikan adalah perguruan tinggi. Dalam melaksanakan fungsinya, pendidikan tinggi diharapkan dapat menghasilkan para sarjana-sarjana yang lebih dan berkualitas seiring dengan harapan pembangunan, sekaligus diharuskan dapat berperan dalam usaha-usaha penguasaan, pemanfaatan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemampuan pendidikan tinggi dalam menguasai, menggunakan serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut akan menjadi kekuatan daya saingnya dalam berkompetensi dengan antar pendidikan tinggi (universitas).

Para pendidikan tinggi di Indonesia menghadapi beberapa tantangan besar yang harus direspon secara cermat, globalisasi berbagai bidang dan resolusi teknologi dan informasi terdiri dari 2 (dua) daya besar yang sangat mempengaruhi dunia pendidikan tinggi di Indonesia. Pemerintah, masarakat dan dunia usaha lainnya, semua itu membutuhkan ilmu pengetahuan baru berbasis informasi dan teknologi, bioteknologi serta multidisiplin ilmu lainnya dapat mengahrapkan pendidikan tinggi agar mencukupi kebutuhan lainnya serta ilmu teknologi dan pengetahuan lebiih kompetitiv. Maka dari itu, perguruan tinggi harus berbenah diri dan menjawab tantangan dan memberi solusi kesenjangan antara pendidikan

dan dunia kerja yang berorientasi pada perkembangan IPTEK dengan tetap memberikan perhatian kepada aspek humanitas dalam heterogenitas.

Akan tetapi, fenomena penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia ternyata kurang mampu dalam persaingan. Sesuai data-data yang dipublikasikan oleh survei yang dirilis oleh QS World University Rankings 2022 telah merilis 100 daftar universitas terbaik dunia, memperlihatkan tak ada pun pendidikan tinggi di Indonesia yang terdapat dalam daftar-daftar tersebut. Pada survei oleh Times Higher Education Supplement pada Tahun 2007 cuma ada 3 (tiga) pendidikan tinggi yang ada di Indonesia mampu tembus dalam peringkat 400 universitas terbaik dunia, yakni; Universitas Gadjah Mada (360), Institut Teknologi Bandung (369), dan Universitas Indonesia (395).

Di Indonesia sendiri, Pusat Data dan Analisa Tempo 2007 melakukan survei mengenai tanggapan masyarakat terhadap pendidikan tinggi di Indonesia. Hasilnya, " top of mind " Perguruan Tinggi Negeri adalah; Universitas Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Universitas Hasanudin, Institut Teknologi Bandung, Universitas Airlangga, Universitas Sumatera Utara, Universitas Diponegoro, Universitas Padjajaran, Institut Teknologi 10 Nopember, dan Universitas Pendidikan Indonesia.

Sehingga tak mampu diingkari bila gejala-gejala "Negeri minded" (universitas negeri) tetap menjadi pilihan terbesar orang tua siswa untuk menetapkan pilihan lanjutan pendidikan, sehingga masih menjadi pilihan utama ketika mengambil formulir pendaftaran. Meskipun demikian, tidak ada jaminan pasti bahwa perguruan tinggi negeri atau swasta akan terus berjaya tanpa ada upaya melakukan evaluasi diri di tengah gempuran persaingan.

Upaya pertumbuhan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi dari waktu ke waktu selalu sorotan masyarakat.. Itu semua bisa dibuktikan betapa sengitnya

usaha-usaha perbaikan pelayanan yang diberikan, kompensasi biaya, pengenalan kampus dari sejumlah kampus pendidikan tinggi. Terjebat pada situasi perburuan mahasiswa demikian, adalah menjadi wajib diutamakan bagi pendidikan tinggi yaitu menciptakan kepuasan. mahasiswanya sehingga mampu menyelesaikan dan berkompetisi di dunia pencarian pekerjaan. Mahasiswa adalah konsumen bagi pendidikan tinggi yang berbayar (Badan Hukum). Adapun kepuasan. mahasiswa ditentukan ada nama besar dan kesenangan yang dibutuhkan mahasiswa, maka otomatis adanya janji pasti mutu universitas merupakan tujuan utama oleh seluruh pendidikan tinggi serta merupakan pertimbangan adanya keunggulan, serta kemampuan memenangkan persaingan pendidikan tinggi itu.

Percepatan teknologi informasi merambah seluruh sendi dan dinamika pendidikan memaksa perubahan terjadi secara cepat pula. Adanya pergantian situasi alam demokrasi bagi pendidikan tinggi itu akan berubah dibandingkan daya saing pendidikan tinggi. dapat meresponnya. Para kompetitor pendidikan tinggi semakin lebar, berubah-ubah dan kompleks, baik pada posisi masukan ataupun posisi luaran, sementara sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi relatif beragam, terbatas dan statis.

Berkenaan dengan hal itu, merupakan suatu keharusan bagi suatu manajemen perguruan tinggi untuk senantiasa peka terhadap proses perubahan yang terjadi, dan sekaligus melakukan perubahan-perubahan organisasional sesuai dengan tuntutan yang diperlukan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan kepada mahasiswa, dan dosen. Sukses atau gagalnya suatu mekanisme internal pendidikan tinggi tergantung oleh dinamika bahkan dapat ditetapkan dari penilaian berjangka manajemen pegawai dan staf laubya dan bentuk layanan yang diberikan.

Pendidikan tinggi merupakan bagian penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dengan pengguna jasa. Secara teoritis menurut ahli ada 5 (lima) ciri khas yang membuat mutu jasa layanan,, adalah daya tanggap (responsiveness) kehandalan (reliability), perhatian (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangible), (Tjiptono dan Diana, 2019: 27).

Jika diuraikan lebih lanjut, pengelolaan perguruan tinggi wajib menerapkan secara konsisten. Kehandalan adalah upaya maksimal untuk membuktikan sebuah layanan yang telah dijanjikan dengan cara singkat. tepat waktu, akurat, dan memuaskan, misalnya pelayanan administrasi dan pembimbingan. Berikutnya, daya tanggap adalah ketersediaan para petugas (staf) agar memberikan layanan pada mahasiswa dengan dosen dan tanggapan tanpa unsur kepentingan lain. Selanjutnya pada jaminan adalah melingkupi daya mampu, sifat dapat dipercaya, santun, yang diperlihatkan oleh pegawai pendidikan tinggi (dosen, asisten dosen, serta pegawai layanan umum) terbebas dari ancaman, dampak (tekanan nilai), juga ketidakpastian lainnya. Pada sesi empati adalah sukup yang tidak mempersulit terjalinnya hubungan komunikasi, juga saling pengertian kebutuhan dosen dan mahasiswa, misalnya terlainnya harmonis dosen untuk dihubungi di tempat kerja, atau via selluler, juga e-mail, serta lainnya tanpa adanya beban moral.. Terakhir, tersedianya bukti fisik yang dapat terlihat jelas dan berfungsi baik, adanya saran dan prasarana, staf administrasi dan dosne, juga alat berkomunikasi.

Adapun bentuk jasa pelayanan sangat bertumpuh pada sesi praktik, peraturan berlaku juga tata kerja pelayanan pada suatu instansi perguruan tinggi, sehingga pengelolaan kualitas pelayanan pada institusi perguruan tinggi mempunyai konsistensi dan kesepakatan memberikan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dan dosen sebagai penyebab utama dalam pengelolaan

kualitas, oleh sebab itu pendidikan tinggi wajib mengidentifikasi mahasiswa dan donsen dan kebutuhannya secara cermat, tepat dan serta berupaya maksimal memuaskannya.

Dalam pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan non pendidikan sering disebut non teknis. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasi, meyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis. Bicara mengenai layanan administrasi pendidikan atau kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan, maka kita berbicara mengenai kreatifitas. Karena kreatifitas memungkinkan sebuah organisasi atau dalam hal ini adalah administrasi akademik dapat menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktik administrasi akademik sehari-hari.

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dibuka pada tanggal 11 Desember 1960 bernama Fakultas Sastra dan Filsafat.. Sesuai perkembangan berganti nama menjadi Fakultas Sastra sesuai keputusan SK Menteri Pendidikan PP dan K nomor : 102248/UU/1960 adalah fakultas ke-5 (lima) dalam lingkup Universitas Hasanuddin; Fakultas Ekonomi (1950), Fakultas Hukum (1952), Fakultas Kedokteran (1956), dan Fakultas Teknik (1960). Sesuai Keputusan PP RI No.53 Tahun 2015 mengenai Statuta Universitas Hasanuddin, Fakultas Sastra berganti numenkelatur Fakultas Ilmu Budaya.

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin diberikan mandat Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat.), yang membina bidang studi ilmu bahasa, ilmu-ilmu sastra, dan Seni budaya. Fakultas Ilmu Budaya mengintegrasikan ketiga bidang ilmu ke dalam 9 Departemen; adalah Departemen Sastra Indonesia, Sastra Inggris, Sastra Asia Barat, Sastra Barat

Roman, Sastra Daerah, Ilmu Sejarah, Arkeologi, Sastra Jepang, dan Departemen Bahasa Mandarin dan Kebudayaan Tiongkok.

Salah satu departemen tersebut adalah Departemen Arkeologi yang dibentuk pada tahun 1980, kpn sentralis Arkeologi Jurusan Sejarah Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Budaya (FISBUD) Universitas Hasanuddin, kemudian berdasarkan SK.Rektor Unversitas Hasanuddin Nomor; 405/A/10.01/1984 tertanggal 09 Juli 1984 tentang Kurikulum Universitas Hasanuddin, Arkeologi selanjutnya berkembang Prodi Arkeologi dibawah Jurusan Sejarah dan Arkeologi Fakultas Sastra Unhas sesuai SK Badan PT. Nomor : 2072/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 meraih akreditasi "A" berdasarkan. Predikat itu bertahan sampai tahun 2021 masih pada predikat sama sesuai SK. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 385/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/I/2022.

Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin pada tahun 2016 telah menerima 373 orang mahasiswa, dan yang aktif sampai saat ini ada 268 orang, serta diketahui telah dinyatakan lulus/selasi sebelum habis masa studinya sebanyak 64 orang, adapun lainnya yaitu 42 orang berstatus pindah studi/Drop Out/tanpa berita. (Bagian TU Dept.Arkeologi FIB Unhas,2023). Hal inilah menjadi suatu pertanyaan mengapa ada 42 orang yang termasuk pada berstatus pindah studi/Drop Out/tanpa berita, sehingga hal tersebut sangat menyulitkan untuk meningkatkan peringkat akreditasi fakultas dari baik sekali ke status unggul. Kemudian berdasarkan wawancara penduhuluan oleh penulis kepada mahasiswa angkatan 2017 (nama tak dipublis) bahwa "mereka terkendala penyelesaian pada saat pelayanan pembimbingan tugas akhir, diakui sangat sulit berkomunikasi aktif dengan pembimbing, sehingga memerlukan waktu lama." (wawancara, 12 April 2022).

Berdasarkan data dan observasi serta wawancara tersebut terlihat ada masalah yang cukup serius yang perlu diketahui lebih jauh dan dicarikan solusi mengenai pelayanan di Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin yang selama ini tidak pernah menjadi perhatian untuk diselesaikan, sehingga ada mahasiswa tidak merasa puas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah sebagai berikut Apakah kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis,**

Diharapkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang administrasi pelayanan publik pada lembaga perguruan tinggi dan bahan refensi bagi peneliti tentang kualitas pelayanan administrasi, kepuasan mahasiswa dan kinerja pegawai dan serta pengembangan ilmun pengetahuan selanjutnya.

#### **1.4.2. Manfaat Bagi Penliti**

Manfaat penelitian ini bagi peneliti sendiri adalah mendapatkan pengalaman dalam meneliti kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi.

#### **1.4.3. Manfaat Bagi Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin**

Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan seluruh civitas akademika pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dan pengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan administrasi dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan (mahasiswa dan dosen).

#### **1.4.4. Manfaat Bagi Universitas Muslim Maros**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan atau referensi pada Perpustakaan Universitas Muslim Maros

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Kualitas**

##### **2.1.1. Pengertian Kualitas**

Kata "kualitas" mengandung banyak definisi dan makna. Orang berbeda akan mengartikan berbeda pula, sehingga makna kualitas itu terkadang bermacam-macam. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu (Rosianasfar, 2013), maka bila disebut berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Definisi kualitas secara internasional (BS EN ISO 9000:2000) adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003:4).

Kotler (2009:49), kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Lebih lanjut Kotler (2009:329) menyebutkan ada delapan dimensi kualitas, yakni sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*performance*): karakteristik operasi suatu produk utama,
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*),
- 3) Kehandalan (*reliability*): probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal,
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*),
- 5) Daya Tahan(*durability*),
- 6) Kemampuan melayani (*serviceability*)
- 7) Estetika (*esthetic*): bagaimana suatu produk dipandang dirasakan dan didengarkan,
- 8) Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Selanjutnya Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Oleh Tjiptono (2011:12) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Ditambahkan oleh Tjiptono (2011:12) menyebutkan persamaan kata tentang kualitas antara lain:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan/penyempurnaan untuk berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan secara benar sejak awal;
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya persamaan kata tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu.

### **2.1.2. Perspektif Kualitas**

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2011: 168), perspektif mengenai kualitas dapat dibagi menjadi lima kelompok: pendekatan transendental, pendekatan berbasis produk, pendekatan berbasis pengguna, pendekatan berbasis manufaktur, dan pendekatan berbasis nilai. Kelima perspektif ini membantu menjelaskan mengapa kualitas dipahami secara berbeda oleh setiap individu dalam konteks yang berbeda-beda.

1) Pendekatan Transendental (*Transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini, kualitas dianggap sebagai keunggulan bawaan yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan, dirumuskan, atau dioperasionalkan. Dalam konteks organisasi pemasaran, perspektif ini tidak mudah digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi/operasi, dan pelayanan.

2) Pendekatan Berbasis Produk (*Product-based Approach*)

Pendekatan ini mengasumsikan bahwa kualitas adalah karakteristik atau atribut objektif yang dapat diukur secara kuantitatif. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan variasi dalam jumlah beberapa elemen atau atribut yang dimiliki oleh produk.

3) Pendekatan Berbasis Pengguna (*User-based Approach*)

Pendekatan ini berlandaskan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk dengan kualitas tertinggi. Perspektif yang subjektif dan berorientasi pada permintaan ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda, sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Produk yang dinilai berkualitas baik oleh satu individu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

4) Pendekatan Berbasis Manufaktur (*Manufacturing-based Approach*)

Perspektif ini berorientasi pada pasokan dan lebih berfokus pada praktik-praktik rekayasa dan manufaktur, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

### 5) Value-based Approach

Ancagan ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*).

Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable exceller*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli (*best-buy*).

Pemahaman atas perbedaan-perbedaan perspektif kualitas sebagaimana diuraikan di atas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang kadangkala timbul diantara para pimpinan departemen fungsional yang berbeda.

#### **2.1.3. Manfaat Kualitas**

Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda-beda, (Gazpers, 2005:6),

- 1) Produktivitas menekankan pada penggunaan sumber daya secara efisien, seringkali dengan fokus pada pengurangan biaya dan optimalisasi modal. Fokus utamanya ada pada produksi dan operasi.
- 2) Kualitas lebih menekankan pada kepuasan pelanggan dan peningkatan pendapatan, dengan fokus utama pada manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.
- 3) Profitabilitas adalah hasil dari interaksi antara pendapatan, biaya, dan modal yang digunakan.

Berdasarkan definisi yang dijelaskan di atas dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok bahwa kualitas terdiri dari

sejumlah keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan yang dilayani yang memberikan kepuasan.

## **2.2. Pelayanan**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan telah menjadi bahan kebutuhan utama dan ukuran profesional kerja bagi dunia usaha, instansi dan pemerintah. Tuntutan pelayanan tersebut berkembang sesuai dengan kemajuan jaman, teknologi, industri dan informasi bagi masyarakat sesuai dengan fungsi dan tugas yang diemban. Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; Kata pelayanan dari kata dasar “layan” dan kata kerjanya adalah “melayani”, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, (Batinggi dan Badu,2013).

Diterjemahkan oleh Moenir (2016:25) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dalam hal ini suatu aktivitas yang memberikan bantuan dari seseorang kepada orang lain. selanjutnya dipertegas oleh Lukman (Batinggi dan Badu, 2013) yakni pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Begini juga Pasolong (2019:4) pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada orientasi lain, Gronroos (Tjiptono,1997:13) pelayanan adalah; “Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (intangible) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan (staf) atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan/instansi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.”

Pendapat tersebut bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas, baik yang terlihat maupun yang tidak tampak sebagai akibat adanya interaksi antara dua orang atau lebih dengan tujuan memecahkan masalah antara konsumen/pembeli dan produsen/ penjual. Artinya disini bentuk layanan yang dimaksud adalah layanan pada bidang jual beli barang atau jasa yang memiliki interaksi saling membutuhkan. Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan.

Menurut Kotler (2002: 83), pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh pihak yang berbeda, dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi pelayanan ini bisa terkait atau tidak terkait dengan produk fisik. Pelayanan mencerminkan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Kotler juga menyatakan bahwa perilaku ini dapat terjadi sebelum, selama, dan setelah transaksi. Umumnya, pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan mendorong pembelian ulang yang lebih sering.

Pandangan pemerintah tentang pengertian pelayanan disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa arti pelayanan adalah suatu aktivitas dari seseorang atau sekelompok orang untuk membantu seseorang atau sekelompok sesuai dengan bidang layanan yang disediakan baik secara langsung maupun tidak langsung dan ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berangkat dari pengertian tersebut, Moenir (2016 : 19) fungsi pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Membuat singkat regulasi pekerjaan, agar menghemat waktu.
- 2) Membuat produktivitas barang dan jasa.
- 3) Menjamin kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Menjamin konsistensi dan stabilitas ukuran.
- 5) Memudahkan gerakan pelaksana.
- 6) Memberikan rasa nyaman bagi pihak-pihak yang terlibat.
- 7) Meningkatkan kepuasan pihak-pihak yang terlibat, sehingga mengurangi sikap emosional mereka.

### **2.3. Kualitas Pelayanan**

#### **2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Manengal (2021) menyebutkan mutu pelayanan ialah kondisi dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan, yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelayanan yang diinginkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sistem strategis yang melibatkan seluruh unit kerja atau organisasi, dari pimpinan hingga pegawai, untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sementara itu, Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman.

Kualitas pelayanan terdiri dari dua elemen yang saling terkait dan integral, dan keduanya harus dikelola dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan gambaran yang jelas mengenai mutu suatu layanan. Konsep ini merupakan revolusi menyeluruh dan berkelanjutan dalam mengubah cara pandang terhadap upaya-upaya yang berkaitan dengan proses dinamis yang terus-menerus dalam memenuhi harapan, keinginan, kebutuhan, serta persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap institusi mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemenuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya.

Tjiptono (2019:42) menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan.

Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

- 1) Keandalan (reliability), kemampuan organisasi layanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) Daya Tanggap (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif.
- 3) Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) , dan sopan santun (courtesy).
- 4) Bukti langsung (tangibles), yaitu kemampuan instansi menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggannya.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan tersebut adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu memiliki Air Conditioner, kebersihan, dan lain-lain, (Tjiptono (2019 : 56).

Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keramahan dan kemudahan. Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers). Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (2019:56), "bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan

kepuasan pelanggan". Maksudnya adalah jika kualitasnya bagus maka akan tercipta kepuasan bagi pelanggan/pengguna.

### **2.3.2. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan**

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa ; responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. Konsep kualitas layanan ini intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

### **2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti

mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99).

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

#### **2.3.4. Karakteristik Kualitas Layanan**

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, 2004: 22)

##### **1) Intangibility**

Jasa tak terlihat dipanang, dirasa, disentuh, atau dicium sebelum dibeli.

Jasa mengandung *element experience quality dan credence quality* yang tinggi. *Experience quality* ialah ciri khas yang hanya dapat dihargai bagi konsumen setelah dibeli, misalnya mutu, efisiensi, dan bentuk keramahan. Sedangkan *credence quality* ialah aspek sukar dievaluasi termasuk pasca pembelian, seperti kesulitan menilai peningkatan kemampuan berbahasa Inggris setelah mengikuti kursus.

##### **2) Inseparability**

Barang lazimnya dihasilkan sebelumnya, setelah itu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual terlebih dahulu dan kemudian diproduksi serta dikonsumsi secara bersamaan. Oleh karena itu,

efektivitas individu dalam menyampaikan jasa menjadi faktor penting dalam pemasaran jasa.

3) Variability

Jasa sangat bervariasi (*non-standardized output*). Maksidnya memiliki beberapa variasian. bentuk, mutu, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa itu diberikan. Variabilitas ini disebabkan oleh keterlibatan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsi jasa. Lain halnya peralatan mesin, manusia seringkali tidak bisa diprediksi dan cenderung tak tepat janji ketika berperilaku dan bersikap.

4) Perishability

Jasa merupakan sesuatu tak tahan lama dan tak boleh disimpan. Dengan demikian, jika suatu jasa tak dipergunakan, dia bisa sirna atau berlalu tampa bekas.

## 2.4. Pelayanan Administrasi Perguruan Tinggi

Dalam pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan non pendidikan sering disebut non teknis.

### 2.4.1. Pengertian Adminsitrasi Akademik

Daryanto (2010:3-4), secara eksplisit konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “ad” dan “ministro”. Ad mempunyai arti “kepada” dan ministro mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Banyak orang yang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan

sekretaris, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis (arti sempit). Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama.

Hadari (Daryanto, 2010:10), administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Begitu juga Engkoswara (Daryanto, 2010:11) administrasi pendidikan/akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

Sedangkan Kementerian Pendidikan Nasional dalam (Daryanto, 2010:12-13), administrasi akademik adalah suatu proses kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

Maka dari irtu, bisa dikatakan yaitu administrasi akademik mencakup seluruh proses pengelolaan dan integrasi segala hal yang terkait dengan pencapaian tujuan akademik, baik itu personel maupun material.

#### **2.4.2. Tugas dan Tanggungjawab Bagian Pelayanan Akademik**

Dalam pelaksanaan administrasi akademik tersebut dilaksanakan pada bagian akademik tingkat program studi. Program Studi sebagai salah satu unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Tugas dari Sub Bagian Akademik di Fakultas Ilmu Budaya Program Studi Arkeologi Universitas Hasanuddin Makassar mengenai pelayanan akademik yaitu:

- 1) Menghimpun, mengolah dan menganalisis data dan informasi dalam /bidang kurikulum, silabus, pelaksanaan pendidikan dan pengajaran serta prestasi belajar mahasiswa.
- 2) Menyusun jadwal perkuliahan, praktikum, ujian tengah semester, ujian akhir semester, dan ujian akhir (skripsi).
- 3) Melakukan pemantauan pelaksanaan kuliah, ujian dan program pendidikan yang lain, serta melaporkan hasilnya kepada pimpinan fakultas.
- 4) Melaksanakan pemrosesan daftar hadir perkuliahan untuk penyusunan rancangan daftar peserta ujian.
- 5) Menyiapkan bahan dan informasi untuk evaluasi hasil belajar mahasiswa.
- 6) Melaksanakan pemrosesan ijazah dan transkrip hasil studi mahasiswa.
- 7) Melaksanakan pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).
- 8) Melaksanakan administrasi pelayanan pembimbingan tugas akhir (skripsi).

Berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik perguruan tinggi, Tjiptono (Sufiyyah, 2011:85) Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa

harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan/mahasiswa secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan pesainginnya.

Layanan administrasi di sebuah kampus harus mencerminkan budaya kampus, serta proses administrasi dan pengambilan keputusan yang menunjukkan keunggulan, efisiensi, ketepatan, dan kecepatan pada pengelolaan yang lebih unggul. “Ada kelemahan pada sistem lembaga pendidikan yaitu staf bagian administrasi tidak mengetahui bahwa mereka sebetulnya merupakan trade mark dari lembaga tersebut. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberut pegawai yang melayani mahasiswa atau masyarakat, akan sangat terkesan bagi yang menerima pelayanan” (Alma : 2008: 38). Pada Pendidikan tinggi konsumennya ialah mahasiswa-mahasiswi yang merupakan konsumen penting.

Sahney (2004:153) “Yang dibutuhkan pelanggan adalah pekerja dan pendidik yang menyediakan pengajaran, staf administrasi/staf pendukung sebagai penyedia layanan”. Pegawai di sebuah Pendidikan Tinggi umumnya dibagi menjadi empat jenis dengan tugas yang berbeda-beda, yaitu: “Karyawan akademik, karyawan administrasi, karyawan penunjang akademik dan karyawan penunjang lain” (Indrajit 2006:43);

- 1) Pegawai akademik, ialah unsur dosen pengajar dan peneliti diberikan wewenang mengajar juga mengerjakan penelitian ilmiah.
- 2) Karyawan administrasi, adalah karyawan yang bekerja di rektorat, keuangan, pendaftaran, personalia dan sebagainya.

3) Pegawai Penunjang Akademik ialah kelompok yang bekerja sebagai ahli atau staf di perpustakaan, laboratorium, bengkel latihan, dan fasilitas serupa.

4) pegawai Penunjang Lain mencakup staf seperti sopir, tukang kebun, petugas kebersihan gedung, petugas keamanan, dan pekerjaan serupa.

Layanan keadministrasian yang dibebankan oleh universitas mencakup layanan administrasi akademik dan umum, yang disediakan oleh pegawai administrasi dan penunjang kepada mahasiswa sebagai konsumen tetap. Dalam layanan pendidikan, kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai yang berinteraksi langsung dengan mereka.

## 2.4. Kepuasan

### 2.4.1. Definisi Kepuasan

Memaknai kepuasan sangat beragam, sebab berbicara masalah perasaan. Penilaian kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa sangat kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu. Pelanggan yang puas cenderung akan lebih setia, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan ulasan yang positif..

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (membuat/melaksanakan). Kepuasan dapat dimaknai adalah “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu lebih dari cukup,” (Tjiptono,2005: 195).

Kemudian Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan akan puas.

Berkaitan dengan kepuasa mahasiswa, Sopiatin (2010: 3) "Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar", maksudnya yaitu Perguruan Tinggi memberikan jasa karena adanya kesesuaian antara yang harapan dan kebutuhan dengan kenyataan yang diterima oleh mahasiswa.

Arambewela dan Hall (Tuerah et al, 2015 : 424), "Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas, Mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa", Kepuasan mahasiswa dapat menjadikan suatu kekuatan dalam memberikan daya tarik kepada yang calon mahasiswa atau masyarakat, respon yang baik dari mahasiswa dapat memberikan dampak positif untuk institusi atau Perguruan Tinggi yang diunggulkannya.

Kepuasan akademik sangat penting karena dapat meningkatkan loyalitas peserta didik terhadap lembaga, mendorong mereka untuk merekomendasikan institusi tersebut kepada orang lain, dan meningkatkan minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi tersebut. Bagi perguruan tinggi, kepuasan akademik lebih difokuskan pada mahasiswa, karena mereka merupakan konsumen utama dari perguruan tinggi.

Menurut Sugito (dalam Rahayu, 2013: 4), kepuasan mahasiswa ialah kondisi di mana keinginan, asa, juga kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Bila pelayanan yang dilakukan memenuhi keinginan, asa, serta kebutuhan mahasiswa, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. tetapi, andai pelayanan tak sesuai kriteria tersebut, maka dianggap tidak memuaskan.

Berdasarkan pengertian ini, kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai penilaian terhadap perbedaan antara harapan mahasiswa dan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Kepuasan mahasiswa memberikan manfaat bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa yang puas akan melanjutkan studi di perguruan tinggi yang sama dan merekomendasikan layanan yang baik kepada calon mahasiswa lainnya, sehingga meningkatkan jumlah mahasiswa di institusi tersebut.

Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan kesesuaian diantara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Faktor-faktor yang termasuk dalam kepuasan mahasiswa meliputi kurikulum yang sesuai harapan, desain perkuliahan, penyampaian materi dan evaluasi, sarana dan prasarana, akses online, serta bimbingan yang memenuhi keinginan mahasiswa.

Mahmud (2012: 63) menjelaskan bahwa hak-hak mahasiswa terkait layanan bisa dikelompokkan secara umum sebagai berikut: Layanan informasi, yang mencakup informasi lisan maupun tertulis yang diterima melalui kontak langsung, buku pedoman, pedoman akademik, praktik kerja lapangan, spanduk, brosur, mading, atau media sosial seperti Facebook dan WhatsApp.

Layanan fasilitas utama mencakup penyediaan fasilitas fisik yang disediakan oleh lembaga pendidikan, termasuk ruang kuliah, sarana pendukung, lahan parkir, ruang terbuka hijau, laboratorium, serta alat-alat

pendukung perkuliahan seperti proyektor, LCD, Air Conditioner, dan fasilitas peminjaman seperti ruang kuliah, spidol, kabel listrik, proyektor, dan port kabel HDMI.

Layanan akademik mencakup berbagai layanan surat-menurut yang biasanya diperlukan mahasiswa, misalnya surat keterangan mahasiswa untuk pengajuan beasiswa, tunjangan pensiun, cuti kuliah, izin praktik kerja lapangan, perpanjangan masa studi, pengajuan judul skripsi dan penetapan pembimbing, percetakan pra-transkrip, serta penetapan schedul perkuliahan.

Layanan bimbingan akademik dimulai dengan orientasi bagi mahasiswa baru untuk mengenal studi dan almamater. Selama masa kuliah, mahasiswa dibimbing oleh Dosen Penasehat Akademik (PA) dalam penyusunan rencana studi, pemilihan mata kuliah, penanganan masalah akademik, pemantauan pengisian dan perbaikan Kartu Renakan Studi, juga kemajuan akademik. Bimbingan ini termasuk pertemuan berkala setidaknya satu kali dalam satu semester.

Layanan kesejahteraan mahasiswa meliputi pemberian beasiswa kepada mahasiswa berprestasi, khususnya dari kalangan kurang mampu, serta pemberian keringanan Uang Kuliah Tunggal (UKT).

## **2.5. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Dalam rangka menyajikan hasil penelitian yang orisinal dan memiliki aktualisasi yang terjamin, maka peneliti akan menampilkan hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut;

- 1) Hasil Penelitian Wilma Yulinda dan Aloysius Harry Mukti (2017)

Penelitian Wilma Yulinda dan Aloysius Harry Mukti, berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas

Kedokteran Universitas Kristen Indonesia." Institut Bisnis Nusantara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 736 orang mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia angkatan 2014, 2015, 2016 dan 2017. Survey dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2017. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 259 orang mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik simple random sampling. Pengolahan data statistik dilakukan dengan software SPSS. Temuan dari penelitian ini yaitu dimensi jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dimensi keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

2) Hasil Penelitian Kamaluddin Tajibu (2019)

Hasil penelitian Kamaluddin Tajibu (2019) berjudul Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang akan mengkaji data secara mendalam. Variabel independen atau variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Akademik dan variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Mahasiswa angkatan 2012. Sampelnya yaitu 99 Mahasiswa, berdasarkan penentuan jumlah sampel dengan metode Slovin dari populasi 2.228 orang mahasiswa, dengan taraf kesalahan 10%. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa nilai thitung sebesar 6,539 dan ttabel sebesar 0,239 yang berarti thitung > ttabel dengan nilai Sig = 0,000 <

0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

### 3) Hasil Penelitian Nizar Subqi Hamza 2021

Hasil penelitian Nizar Subqi Hamza berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang." Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) dengan total 387 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis menggunakan uji T (uji parsial). Berdasarkan uji analisis regresi linier sederhana diperoleh bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu menghasilkan nilai konstanta sebesar 1.673. Jika dilihat dari nilai korelasi antara variabel kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,649, maka nilai korelasi yang didapat dari tabel klasifikasi koefisien korelasi berada pada interval 0,60- 0,799 yang artinya terdapat hubungan yang kuat. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan Uji T diperoleh variabel kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) dan Tangible (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

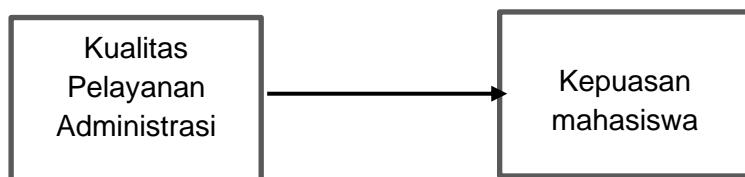
## 2.6. Kerangka Berpikir

Perguruan tinggi Merupakan institusi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Peserta didiknya adalah mahasiswa, sementara tenaga

pendidiknya adalah dosen. Sebagai lembaga pendidikan, tugasnya meliputi pelaksanaan Tridarma, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pendidikan di sini dianggap sebagai jasa yang melibatkan proses pembudayaan, dengan implikasi pada adanya input dan output. Input mencakup peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana, dan lingkungan, sedangkan output mencakup jasa pelayanan pendidikan, lulusan, dan alumninya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pelayanan akademiki membutuhkan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini ingin melihat gambaran kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin. Untuk melakukan penelitian tersebut peneliti menggunakan pendapat Tjiptono (2019:42) ada lima dimensi kualitas pelayanan. (1) Keandalan (reliability), (2) Daya Tanggap (responsiveness), (3) Jaminan (assurance), (4) Bukti langsung (tangibles), (5) Empati (empathy) sebagai Kualitas Pelayanan Administasi (X1), sedangkan kepuasan mahasiswa merujuk pada Menurut Sugito (dalam Rahayu, 2013: 4), kepuasan mahasiswa adalah kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan tidak dapat memenuhi kriteria tersebut, maka pelayanan dianggap tak menyenangkan.

### Skema Kerangka Berpikir



## **2.7. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah;

1. Kualitas Pelayanan administrasi (X) adalah kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin memberikan layanan administrasi akademik kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya : ketepatan waktu, pelayanan yang sama, akurat (tanpa kesalahan), tanggap, responsif dan peduli
2. Kepuasan mahasiswa (Y) ialah kondisi mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin terpenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa dalam hal ini adalah layanan akademik.

## **2.8. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu permasalahan sebelum dilakukan penelitian yang dirujuk dari beberapa penelitian sejenis terdahulu.

1. Bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis data secara mendalam. Metode kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan antara berbagai variabel yang menjadi fokus penelitian. Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Pelayanan Administrasi Akademik, sementara variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa, yang nilainya tergantung pada variabel independen tersebut.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin pada Departemen Arkeologi Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan Makassar. Masa pengumpulan data penelitian akan dilakukan selama 1 bulan terhitung pada bulan September – Oktober 2023.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi merujuk pada kelompok subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis. Berdasarkan pemahaman itu, populasi terkait penelitian ini yaitu mahasiswa. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin pada Departemen Arkeologi dari tahun 2016 sampai 2023. Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. sedangkan teknik sampling adalah cara menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu suatu rumus yang digunakan untuk menemukan jumlah minimum sampel dari populasi

yang terbatas atau disebut juga dengan *finite population survey*. Rumus ini termasuk ke dalam simple random sampling karena setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, (Sugiyono, 2016:81) sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel minimum

N – sampel populasi

e = persentase batas toleransi (margin of error)

Adapun populasi dalam hal ini mahasiswa Dept. Arkeologi Unhas di bawah ini;

Tabel 3.1. Jumlah Mahasiswa Dept. Arkeologi Unhas

| N0     | Tahun | Jumlah Yang Diterima | Aktif |
|--------|-------|----------------------|-------|
| 2      | 2017  | 34                   | 5     |
| 3      | 2018  | 44                   | 17    |
| 4      | 2019  | 46                   | 33    |
| 5      | 2020  | 50                   | 46    |
| 6      | 2021  | 48                   | 45    |
| 7      | 2022  | 52                   | 51    |
| 8      | 2023  | 71                   | 71    |
| Jumlah |       | 373                  | 268   |

Sumber : data diolah, 2023

Dengan jumlah tersebut diuraikan sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{268}{1 + Ne^2}$$

$$(1 + 268 (0,01)^2$$

$$n = \frac{268}{1 + 2,68}$$

$$n = \frac{268}{3,68}$$

$$n = 72,8$$

$$n = 73 \text{ (dibulatkan menjadi 73)}$$

Berdasarkan rumus tersebut diketahui bahwa sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa tahun 2017 - 2023 dari 268 mahasiswa aktif adalah 73 orang. Adapun teknik penyebaran kuesioner menggunakan google form.

### 3.4. Jenis Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari

3.4.1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber asli untuk tujuan tertentu. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan pembagian kuesioner kepada pihak-pihak yang menjadi objek penelitian.

3.4.2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan untuk masyarakat. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap data primer dan mencakup informasi seperti artikel, situs web, jurnal, serta hasil penelitian sebelumnya. Jenis dan Sumber Data Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan kuisioner dalam format google form. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian kuantitatif ini, data harus dikonversi menjadi angka. Untuk proses konversi tersebut, peneliti menggunakan skala Likert (5 poin: sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, sangat tidak baik).

### **3.6. Uji Hipotesis**

Metode verifikatif merupakan pengujian hipotesis yang telah dibuat dari hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistik hingga didapatkan hasil yang menjelaskan hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak, (Sugiyono, 2018:13)

#### **1. Uji Kualitas Instrumen**

Uji instrument yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Uji validitas dan reliabilitas dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja. Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Pertimbangan penerimaan/penolakan validitas adalah dengan membandingkan nilai Corrected Item-Total Correlation yang dinyatakan sebagai r-hitung dengan r- tabel. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Bila r-hitung (nilai Corrected Item-Total Correlation) bernilai positif dan lebih besar dari pada r-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ), maka butir atau variabel tersebut adalah valid.

- 2) Bila  $r$ -hitung (nilai Corrected Item-Total Correlation) bernilai negatif dan atau dan nilai  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel, maka butir atau variabel tersebut adalah tidak valid.

Pengujian terhadap masing masing Variabel instrumen dilakukan dengan cara one shoot yaitu dilakukan dengan satu kali pengambilan data, adapun hasil pengujian masing masing variabel instrumen diuraikan sebagai berikut:

## 2. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Pelayanan

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengukur sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mencapai tujuan pengukurannya, yaitu mengukur yang ingin diukurnya dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale yang melihat Tabel item-total statistik dan pada kolom corrected itemTotal Correlation kemudian dibandingkan dengan  $r$ tabel (5%). Dikatakan valid jika nilai Corrected Item-Total Correlation  $>$   $r$ tabel

### 3.7. Metode Analisis Data

Metode analisis data penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi linier sederhana, yang memeriksa hubungan linear antara satu atau lebih variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini bertujuan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan dependen, apakah bersifat positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen jika terjadi perubahan pada variabel independen. Data yang digunakan umumnya mempunyai skala rasio atau uninterval. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:  $Y = a + bX_1 + bX_2$

Keterangan: Y = Variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa

X = Variabel independen adalah kualitas pelayanan administrasi

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Departemen Arkeologi Unhas**

Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin memulai perannya dalam pendidikan arkeologi di Indonesia pada tahun 1980, dimulai dengan pendirian konsentrasi Arkeologi di Jurusan Sejarah Fakultas Ilmu-ilmu Sosial dan Budaya (FISBUD) Unhas. Sejalan dengan Surat Keputusan Rektor Unhas nomor 405/A/10.01/1984 tanggal 9 Juli 1984 tentang Kurikulum Universitas Hasanuddin, konsentrasi ini berkembang menjadi Program Studi Arkeologi dibawah Jurusan Sejarah dan Arkeologi Fakultas Sastra Universitas Hasanuddin.

Pada tahun 1998, seiring dengan pertumbuhan jumlah lulusan dan kebutuhan untuk pengembangan organisasi, Program Studi Arkeologi resmi ditetapkan sebagai jurusan berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (DEPDIKBUD), Nomor: 67/DIKTI/KEP/1998 tertanggal 3 Maret 1998. Perubahan ini menandai transformasi Arkeologi Unhas dari program studi menjadi jurusan yang mandiri dari Jurusan Ilmu Sejarah.

Pada tahun 2016, melalui Peraturan Rektor Nomor: 43315/UN4.1/PP.42/2016, Jurusan Arkeologi berubah menjadi Departemen Arkeologi. Pada tahun yang sama, Departemen Arkeologi mengajukan pembukaan program magister arkeologi. Setelah proses yang panjang, pada tahun 2018 Departemen Arkeologi secara resmi

mengelola dua program studi: Prodi Sarjana Arkeologi dan Prodi Magister Arkeologi, dengan Prodi Magister Arkeologi menjadi satu-satunya program magister arkeologi di luar pulau Jawa.

Upaya untuk terus meningkatkan kualitas Tridharma membuat hasil ketika Prodi Sarjana Arkeologi FIB Universitas Hasanuddin memperoleh akreditasi "A" berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 2072/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016, dan mempertahankannya pada tahun 2021 dengan predikat yang sama menurut SK BAN-PT Nomor: 385/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/I/2022. Tidak berhenti di situ, pada tahun 2018 Departemen Arkeologi juga mengikuti penilaian kualitas oleh ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA), lembaga penjamin mutu yang dibentuk oleh asosiasi universitas di Asia Tenggara. Hasil penilaian lapangan oleh asesor AUN-QA pada tahun 2019 menetapkan Prodi Sarjana Arkeologi sebagai program sarjana arkeologi pertama di Asia Tenggara yang tersertifikasi AUN-QA.

Visi:

Menjadi program studi unggulan dalam kajian arkeologi dan sejarah budaya Sulawesi berbasis Budaya Maritim pada tahun 2030.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan sarjana arkeologi yang berkualitas dan berwawasan budaya maritim.

- 2) Mengembangkan kajian arkeologi dan sejarah-budaya Sulawesi untuk menjawab berbagai masalah kebudayaan dalam konteks nasional, regional, dan global.
- 3) Mengembangkan kajian manajemen sumber daya arkeologi yang berfokus pada pelestarian.
- 4) Menjalankan kerja sama dengan berbagai institusi untuk mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- 5) Menyelenggarakan tata kelola program studi yang partisipatif, transparan, dan akuntabel.

#### **Falsafah Pendidikan:**

Sejalan dengan falsafah pendidikan Universitas Hasanuddin, Departemen Arkeologi menyusun falsafah pendidikannya berdasarkan kebijakan pendidikan nasional dan kekhususan bidang arkeologi. Berdasarkan Undang-undang Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012, pendidikan ialah "...usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara." Berdasarkan pernyataan filosofis tersebut, Unhas menerapkan Student-Centred Education (SCE) sebagai perspektif filosofis dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi pendidikan tinggi. Falsafah pendidikan ini kemudian diterjemahkan menjadi *Student-Centred Approach* (SCA); sebuah strategi pembelajaran yang menempatkan mahasiswa sebagai pusat proses belajar. Berdasarkan pernyataan filosofis tersebut, Universitas Hasanuddin

menerapkan Student-Centred Education (SCE) sebagai perspektif filosofis dalam melaksanakan perannya sebagai institusi pendidikan tinggi. Filosofi pendidikan ini diterjemahkan menjadi Student-Centred Approach (SCA), yaitu sebuah strategi pembelajaran yang memfokuskan mahasiswa sebagai pusat dari proses belajar.

#### **4. 2. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian**

Deskripsi Karakteristik Responden adalah penjelasan tentang keberadaan mahasiswa yang mendapatkan pelayanan pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin yang di perlukan sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai responden dalam penelitian ini. Responden sebagai obyek Penelitian yang memberikan interpretasi terhadap Karakteristik Responden untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin. Dalam Penelitian ini sebanyak 73 orang mahasiswa yang menjadi Responden Representative. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan angkatan.

Tabel. 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan

| N0     | Tahun | Aktif | Responden | Persentase |
|--------|-------|-------|-----------|------------|
| 2      | 2017  | 5     | 1         | 1,37       |
| 3      | 2018  | 17    | 5         | 6,85       |
| 4      | 2019  | 33    | 8         | 10,95      |
| 5      | 2020  | 46    | 12        | 16,43      |
| 6      | 2021  | 45    | 12        | 16,43      |
| 7      | 2022  | 51    | 17        | 23,29      |
| 8      | 2023  | 71    | 18        | 24,66      |
| Jumlah |       | 268   | 73        | 100        |

*Sumber : Data diolah, 2024*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau mahasiswa yang dijadikan sampel sebanyak 1 orang atau 1,37% dari Angkatan 2017 karena memang tersisa 5 orang, sementara dari jurusan Angkatan tahun 2018 sebanyak 5 orang atau 6,85 %, kemudian dari angkatan 2019 sebanyak 8 atau 10,95%, selanjutnya dari Angkatan 2020 sebanyak 12 orang atau 16,43 %, demikian halnya Angkatan 2021 sebanyak 12 orang atau 16,43 %, berikutnya Angkatan 2022 sejumlah 17 orang atau 23,29% dan terakhir Angkatan 2023 sebanyak 18 orang atau 24,66%. Dengan demikian terlihat penyebaran kuesioner dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan baik, terbukti terwakilkan setiap Angkatan serta jumlah yang representatif.

Selanjutnya penyajian identitas lain dari responden yang dipandang patut untuk disajikan adalah jenis kelamin, mengingat bahwa faktor gender sangat berbeda dalam hal kepuasan, dimana gender wanita lebih sabar, sopan dan penurut, sedangkan kaum laki-laki berkarakteristik emosional, tidak rapi dan terburu-buru. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel. 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki laki     | 29        | 39,72      |
| Perempuan     | 44        | 60,27      |
| Jumlah        | 73        | 100        |

*Sumber : Data diolah, 2024*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau mahasiswa yang dijadikan sampel laki laki sebanyak 29 orang atau 39,72 %, sedangkan Perempuan

sebanyak 44 orang atau 60,27%, artinya penyebaran sampel tercukupi sesuai dengan jenis kelamin pada mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

#### **4.3. Deskripsi Variabel Penelitian**

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai dimensi kualitas layanan administrasi terhadap pengaruhnya akan kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin. Penilaian variabel didasarkan pada tanggapan mahasiswa sebagai responden yang memberikan informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Seperti iuraikan terdahulu bahwa untuk melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendapat Tjiptono (2019:42) ada lima dimensi kualitas pelayanan. (1) Keandalan (*reliability*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Bukti langsung (*tangibles*), (5) Empati (*empathy*) sebagai Kualitas Pelayanan Administasi (X1), sedangkan kepuasan mahasiswa merujuk pada menurut Sugito (Rahayu, 2013:4), kepuasan mahasiswa adalah kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi semua keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan tidak dapat memenuhi aspek-aspek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu tak menyenangkan/tidak puas

Merujuk pada saran pembimbing dan penguji pada saat pembimbingan setelah selesai ujian seminar proposal, maka untuk variabel X (Kualitas Pelayanan Administasi) disajikan masing-masing satu (1) pertanyaan saja, artinya terdiri dari 5 pertanyaan dalam kuesioner, sedangkan untuk variabel Y (kepuasan mahasiswa)

terdiri dari 5 pertanyaan juga yang menggunakan skala Likers. Lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3. Kuesioner Kualitas Pelayanan

| <b>Kualitas Pelayanan</b> |  |   |   |   |   |   |  |
|---------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| No                        | Pertanyaan   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 1                         | Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang Anda harapkan?                   |   |   |   |   |   |  |
| 2                         | Apakah penyampaian informasi diberikan dengan jelas?                       |   |   |   |   |   |  |
| 3                         | Apakah jaminan keamanan Anda sudah sesuai harapan?                         |   |   |   |   |   |  |
| 4                         | Apakah kondisi gedung, ruangan dan sarananya baik?                         |   |   |   |   |   |  |
| 5                         | Apakah ketika hendak dilayani, pegawai segera bertanya apa kebutuhan Anda? |   |   |   |   |   |  |

Dimana;

1. Pertanyaan terkait dengan Keandalan
2. Pertanyaan terkait dengan Daya tanggap
3. Pertanyaan terkait dengan jaminan
4. Pertanyaan terkait dengan Bukti Langsung
5. Pertanyaan terkait dengan Empati

Adapun frekuensi dan presentase kualitas pelayanan administrasi berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner dapat disajikan sebagai berikut;

Tabel 4.4 Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Administrasi

| Kategori            | Pertanyaan 1 | Pertanyaan 2 | Pertanyaan 3 | Pertanyaan 4 | Pertanyaan 5 | Frekuensi | %     |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| Sangat setuju       | 16           | 40           | 19           | 12           | 44           | 131       | 35,89 |
| Setuju              | 50           | 28           | 46           | 54           | 21           | 200       | 54,79 |
| Netral              | 6            | 5            | 8            | 4            | 8            | 31        | 8,49  |
| Tidak setuju        | 1            | 0            | 0            | 2            | 0            | 3         | 0,82  |
| Sangat tidak setuju | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0         | 0     |
|                     | 73           | 73           | 73           | 73           | 73           | 365       | 100   |

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin terdapat 35,89 % responden menyatakan sangat setuju, kemudian ada 54,79 % responden menyatakan setuju, selanjutnya ada 8,49 % netral dan juga ada 0,82 % menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dominan responden menyatakan setuju.

Berikutnya mengenai Kepuasan Mahasiswa (Y) merujuk pada teori yang menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh pemenuhan harapan, keinginan, dan kebutuhan mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa bisa dimaknai sebagai penilaian menyeluruh dari responden terhadap kompetensi dosen, layanan pegawai, kelengkapan administrasi umum dan akademik, serta kenegkapan sarana fisik atau material yang disediakan oleh Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin. Penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

| Kepuasan Mahasiswa |   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| No                 | Pertanyaan  |   |   |   |   |   |
| 1                  | Pengalaman Anda selama ini semua kebutuhan terlayani dengan baik sehingga Anda puas?            |   |   |   |   |   |
| 2                  | Perasaan Anda selama ini dilayani di Dept.Arkeologi Ilmu Budaya Unhas?                          |   |   |   |   |   |
| 3                  | Setiap kali Anda dilayani Dept.Arkeologi Ilmu Budaya Unhas merasa senang?                       |   |   |   |   |   |
| 4                  | Pengalaman Anda dilayani akan merekomendasikan kepuasan kepada rekan-rekan mahasiswa lainnya?   |   |   |   |   |   |
| 5                  | Pengalaman Anda dilayani akan mengkomunikasikan kepuasan kepada siswa siswa yang memilih Unhas? |   |   |   |   |   |

Adapun frekuensi dan presentase Kepuasan Mahasiswa berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner dapat disajikan sebagai berikut;

Tabel 4.6 Frekuensi dan Presentase Kepuasan Mahasiswa

| Kategori            | Pertanyaan 1 | Pertanyaan 2 | Pertanyaan 3 | Pertanyaan 4 | Pertanyaan 5 | Frekuensi | %     |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| Sangat setuju       | 36           | 33           | 18           | 14           | 20           | 121       | 33,15 |
| Setuju              | 33           | 34           | 38           | 46           | 30           | 181       | 49,59 |
| Netral              | 4            | 6            | 16           | 13           | 22           | 61        | 16,71 |
| Tidak setuju        | 0            | 0            | 1            | 0            | 1            | 2         | 0,55  |
| Sangat tidak setuju | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |           |       |
|                     | 73           | 73           | 73           | 73           | 73           | 365       | 100   |

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin terdapat 33,15% responden menyatakan sangat setuju, kemudian ada 49,59 % responden menyatakan setuju, selanjutnya ada 16,71 % responden menyatakan netral dan terakhir ada 0,55 % menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Ini berarti bahwa penerapan Kualitas Layanan Administrasi oleh Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin kepada mahasiswa merasakan pelayanan yang memuaskan.

#### **4.4. Uji Asumsi Klasik**

##### **4.4.1 Analisis Uji Validitas**

Analisis uji validitas untuk menguji validitas dan reliabilitas variabel penelitian yang memakai program SPSS 21.0. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap instrumen kuesioner yang digunakan akurat, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan sebagai alat untuk pengumpulan data.. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir soal tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid. Pada nilai signifikan (sig)  $< 0,05$ . Hasil data kualitas pelayanan administrasi sebagai berikut;

Tabel 4.7 Uji Vadilitas Kualitas Pelayanan Administrasi

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              | X1                  | X2     | X3     | X4     | X5     | Total  |
|              | Pearson Correlation | 1      | ,419** | ,467** | ,309** | ,241*  |
| X1           | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,008   | ,040   |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
|              | Pearson Correlation | ,419** | 1      | ,326** | ,235*  | ,506** |
| X2           | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,005   | ,046   | ,000   |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
|              | Pearson Correlation | ,467** | ,326** | 1      | ,261*  | ,427** |
| X3           | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,005   |        | ,026   | ,000   |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
|              | Pearson Correlation | ,309** | ,235*  | ,261*  | 1      | ,316** |
| X4           | Sig. (2-tailed)     | ,008   | ,046   | ,026   |        | ,006   |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
|              | Pearson Correlation | ,241*  | ,506** | ,427** | ,316** | 1      |
| X5           | Sig. (2-tailed)     | ,040   | ,000   | ,000   | ,006   |        |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
|              | Pearson Correlation | ,690** | ,726** | ,710** | ,598** | ,741** |
| Total        | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|              | N                   | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber :Data Primer yang di olah, 2024

| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |

Dasar pengambilan keputusan:

$$r_{tabel} = N = 73 \quad N-2 = 0.22$$

$$\text{Item 1} = r_{tabel} 0.22 < r_{hitung} 0,690 : \text{Valid}$$

$$\text{Item 2} = r_{tabel} 0.22 < r_{hitung} 0,726^* : \text{Valid}$$

Item 3 =  $r_{tabel}$  0,22 <  $r_{hitung}$  0,710 : Valid

Item 4 =  $r_{tabel}$  0,22 <  $r_{hitung}$  0,352 : Valid

Item 5 =  $r_{tabel}$  0,22 <  $r_{hitung}$  0,741 : Valid

Sehingga keputusan uji validitas dinyatakan: semua angket valid.

Selanjutnya adalah data kepuasan mahasiswa untuk mengukur validitas datanya.

Tabel 4.8 Uji Vadilitas Kepuasan Mahasiswa

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | P1           | P2     | P3     | P4     | P5     | Total  |
| P1    | Pearson Correlation | 1            | ,195   | ,215   | ,146   | ,257*  | ,502** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | ,099   | ,067   | ,218   | ,028   | ,000   |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
| P2    | Pearson Correlation | ,195         | 1      | ,361** | ,338** | ,402** | ,653** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,099         |        | ,002   | ,003   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
| P3    | Pearson Correlation | ,215         | ,361** | 1      | ,380** | ,576** | ,754** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,067         | ,002   |        | ,001   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
| P4    | Pearson Correlation | ,146         | ,338** | ,380** | 1      | ,505** | ,687** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,218         | ,003   | ,001   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
| P5    | Pearson Correlation | ,257*        | ,402** | ,576** | ,505** | 1      | ,827** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,028         | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |
| Total | Pearson Correlation | ,502**       | ,653** | ,754** | ,687** | ,827** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 73           | 73     | 73     | 73     | 73     | 73     |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data Primer yang di olah, 2024

Dasar pengambilan keputusan :

$r_{hitung} > r_{tabel}$  = maka variabel pertanyaan Valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$  = tidak valid

$r_{tabel} = N = 73$   $N-2 = 0.22$

Item 1 =  $r_{tabel} 0.22 < r_{hitung} 0, 502$  : Valid

Item 2 =  $r_{tabel} 0.22 < r_{hitung} 0, 653^*$  : Valid

Item 3 =  $r_{tabel} 0.22 < r_{hitung} 0,754$  : Valid

Item 4 =  $r_{tabel} 0,22 < r_{hitung} 0, 687$  : Valid

Item 5 =  $r_{Tabel} 0.22 < r_{hitung} 0,827$  : Valid

Dengan demikian keputusan uji validitas dapat dikatakan semua semua butir pernyataan yang mengukur variabel kepuasan mahasiswa dapat dikatakan valid.

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat tersebut dapat diandalkan dan tetap konsisten ketika digunakan kembali. Menurut Iman Ghazali (2005), sebuah instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Berdasarkan penjelasan tersebut, berikut ini disajikan hasil dari pengujian reliabilitas..

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika nilai Cronbach  $>0.6$  maka instrumen kuesioner handal (reliabel)
- Jika nilai Cronbach  $< 0.6$  maka instrument kuesioner tidak handal

Tabel 4.9 Uji Realitas Kualitas Pelayanan Administrasi

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,731                   | 5          |

*Sumber :Data Primer yang diolah, 2024*

Hasil nilai Cronbach's alpha Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi pada nilai = 0,731 > 0,6 sehingga indikator atau kuesioner dari variabel tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Selanjutnya uji reabilitas kepuasan mahasiswa disajikan pada tabel berikut;

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai Cronbach >0,6 maka instrument kuesioner handal (reliabel)
- Jika nilai Cronbach < 0,6 maka instrument kuesioner tidak handal

Tabel 4.10 Uji Realitas Kepuasan Mahasiswa

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,726                   | 5          |

*Sumber :Data Primer yang diolah, 2024*

Hasil nilai Cronbach's alpha Variabel Kepuasan Mahasiswa = 0,726 > 0,6 sehingga indikator atau kuesioner dari variabel tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

#### 4.4.3. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menentukan apakah nilai residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Menurut Ghozali (2017:127), ada dua metode untuk memeriksa distribusi normalitas residual, yaitu analisis grafik dan analisis statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistik non-parametrik berupa Uji Kolmogorov-Smirnov (KS). Berdasarkan Suliyanto (2011:75), keputusan mengenai apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas diambil dari hasil analisis ini sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $Sig > \alpha$  maka nilai residual bersdistribusi normal.
- 2) Apabila nilai  $Sig < \alpha$  maka nilai residual bersdistribusi tidak normal.

Tabel 4.11 Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
|                                    | Unstandardized Residual |
| N                                  | 73                      |
| Normal                             | Mean                    |
| Parameters <sup>a,b</sup>          | Std. Deviation          |
| Most Extreme                       | Absolute                |
| Differences                        | Positive                |
|                                    | Negative                |
| Kolmogorov-Smirnov Z               | ,128                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             | ,087                    |
|                                    | -,128                   |
|                                    | 1,096                   |
|                                    | ,181                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Asymp. Sig. (2-tailed) 0,181 > 0,05. Dengan perolehan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.

#### 4.4.4 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:120) uji heteroskedastisitas ini adalah untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians dan residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan uji Glejser. Uji Glejser merupakan metode untuk menguji hipotesis mengenai adanya indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi dengan meregresi nilai absolut residual. Keputusan mengenai hasil uji Glejser diambil berdasarkan:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data terjadi heteroskedastisitas.

Tabel. 4.12. Uji Heteroskedastisitas

| Model      | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | t      | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant) | -2,865                      | 1,058      |                           | -2,709 | ,008 |
| Pelayanan  | ,207                        | ,049       | ,446                      | 4,194  | ,000 |

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser pada tabel 4.13, dapat dilihat bahwa sig. pada variabel pelayanan bernilai lebih kecil yaitu  $0.000 < 0.05$ . sehingga dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

#### 4.4.5 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan analisis dari regresi yang terdiri dari pengujian pengaruh variabel independen pada variabel dependen, sehingga tidak boleh terjadi korelasi di antara pengamatan serta data observasi sebelumnya. Suatu model regresi dapat dikatakan baik ketika terbebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi yang dapat muncul karena adanya observasi yang berurutan sepanjang waktu dan saling berkaitan satu sama lainnya (Ghozali, 2016). Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya. Uji autokorelasi bertujuan untuk menunjukkan korelasi anggota observasi yang diurutkan berdasarkan waktu atau ruang (Ajija, 2011). Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya).

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan Uji Durbin – Watson. Kriteria pengambilan keputusan :

- 1) Mencari nilai  $dl$  dan  $du$  dari t-tabel berdasarkan jumlah sampel penelitian.
- 2) Membuat grafik untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki masalah autokorelasi.

Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi menggunakan kriteria DW tabel dengan tingkat signifikansi 5% yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai D-W di bawah -2 artinya terdapat autokorelasi positif.

- 2) Nilai D-W di antara -2 sampai +2 artinya tidak ada autokorelasi.
- 3) Nilai D-W di atas +2 artinya terdapat autokorelasi negatif.

Table 4.13. Uji Autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | ,641 <sup>a</sup> | ,412     | ,403              | 1,862                      | 2,182         |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

N = 73 responden

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$ 

| n  | k=1    |        | k=2    |        | k=3    |        | k=4    |        | k=5    |        |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|    | dL     | dU     |
| 71 | 1.5865 | 1.6435 | 1.5577 | 1.6733 | 1.5284 | 1.7041 | 1.4987 | 1.7358 | 1.4685 | 1.7685 |
| 72 | 1.5895 | 1.6457 | 1.5611 | 1.6751 | 1.5323 | 1.7054 | 1.5029 | 1.7366 | 1.4732 | 1.7688 |
| 73 | 1.5924 | 1.6479 | 1.5645 | 1.6768 | 1.5360 | 1.7067 | 1.5071 | 1.7375 | 1.4778 | 1.7691 |
| 74 | 1.5953 | 1.6500 | 1.5677 | 1.6785 | 1.5397 | 1.7079 | 1.5112 | 1.7383 | 1.4822 | 1.7694 |

Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Dasar pengambilan keputusan

- Jika  $d < dL$  atau  $d > 4 - dL$  maka hipotesis nol Artinya terdapat autokorelasi
- Jika  $dU < d < 4 - dU$  maka hipotesis nol diterima, artinya Tidak terdapat autokorelasi
- Jika  $dL < d < dU$  atau  $4-dU < d < 4 - dL$  artinya Tidak ada Kesimpulan

N=73

$d = 2,182$

$dL = 1,592$

$dU = 1,6479$

$$4-dL = 4 - 1,592 = 2,408$$

$$4-dU = 4 - 1,6479 = 2,3521$$

Jadi, Hasilnya =  $dU < d < 4 - dU = 1,6479 < 2,182 < 2,3521$ . Artinya Tidak terdapat autokorelasi.

#### 4.5. Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penuruan. Dalam penelitian ini menggunakan karena hanya terdiri dari variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan administrasi dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan mahasiswa. Adapun Syarat uji regresi linear sederhana

- Valid dan Reliabel
- Normal dan Linear

Dan dasar pengambilan Keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada cara membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05.

| Variables Entered/Removed <sup>a</sup> |                               |                   |        |
|--|-------------------------------|-------------------|--------|
| Model                                  | Variables Entered             | Variables Removed | Method |
| 1                                      | Kualitas Layanan <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Dari tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel Kualitas

Layanan administrasi sebagai variabel independen dan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel Dependen

Tabel 4.14 Koefisien

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | ,641 <sup>a</sup> | ,412     | ,403              | 1,862                      | 2,182         |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,641 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,412, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh varibel bebas terhadap varibel terikat adalah sebesar 41,2 %.

Tabel 4.15 Uji Nilai Signifikansi

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      |
| 1                  | Regression | 172,053        | 1  | 172,053     | 49,646 |
|                    | Residual   | 246,057        | 71 | 3,466       |        |
|                    | Total      | 418,110        | 72 |             |        |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} = 49,646$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Table. 4.16 Koefisien Regresi Sederhana

| Model                    | Coefficients <sup>a</sup> |            |      | t     | Sig. |
|--------------------------|---------------------------|------------|------|-------|------|
|                          | B                         | Std. Error | Beta |       |      |
| 1<br>Kualitas<br>Layanan | (Constant)<br>5,276       | 2,196      |      | 2,403 | ,019 |
|                          | ,723                      | ,103       | ,641 | 7,046 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari table 4.16 di atas diketahui nilai constanta (a) sebesar 5,276 sedangkan nilai kualitas layanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,723 sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan sebagai berikut;

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,276 + 0,723X$$

Persamaan tersebut dapat di terjemahkan;

- Konstanta sebesar 5,276 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 5,276
- Koefisien Kualitas Layanan X sebesar 0,723 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Layanan maka nilai Kepuasan Mahasiswa bertambah sebesar 0,723 koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah Positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan adminisrasi maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

#### 4.6. Pembahasan

Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin dalam memberikan pelayanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk keandalan (*reliability*) dengan baik sesuai dengan yang di harapkan oleh mahasiswa. Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan administrasi oleh pegawai yang peduli, ramah yang dibuktikan adanya sapa dan salam setiap mahasiswa yang berkunjung (minta dilayani), responnya cepat, tepat karena tersedia fasilitas pendukung seperti komputer dan printer, tidak membeda bedakan asal usul terbukti semua mahasiswa terlayani yang berasal dari berbagai daerah, juga pegawai memberikan informasi sesuai kebutuhan mahasiswa misalnya batas waktu pengurusan KRS, KHS dan lainnya, adanya bukti fisik seperti ruangan yang rapih, bersih, adanya kenyamanan (tersedia tempat duduk) dan keamanan mahasiswa tidak terganggu, sehingga dari 73 responden mahasiswa dari seluruh angkatan menyatakan 35,89% sangat setuju, ada 54,79% menyatakan setuju, ada 8,49% yang memilih netral dan hanya 0,82 % yang menyatakan kurang setuju dan bahkan tidak ada (0%) menyatakan sangat tidak setuju.

Atas dasar itulah mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin memberikan tanggapan bahwa selama ini semua kebutuhan terlayani dengan baik, merasa senang setiap kali Anda dilayani si Dept.Arkeologi Ilmu Budaya Unhas dan merekomendasikan kepada rekan-rekannya mahasiswa lainnya, terbukti mahasiswa menyatakan 33,15% sangat setuju/sangat puas, ada 49,59 % menyatakan setuju/puas, lalu ada 16,71% menyatakan netral, dan hanya 0,55 % menyatakan tidak setuju, bahkan tida ada (0) menyatakan sangat tidak setuju.

Dalam uji signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa, diperoleh nilai sig. tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa dikatakan berpengaruh. Dimana pengaruh varibel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 41,2 %. •Adapun koefisien kualitas layanan (X) sebesar 0,723 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas layanan maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) bertambah sebesar 0,723 koefisien tersebut bernilai positif, Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan adminisrasi maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1.1. Mayoritas mahasiswa, yaitu 54,79%, mengungkapkan setuju bahwa kualitas layanan administrasi Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin tergolong baik. Hal ini mencakup lima aspek utama: tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance.
- 5.1.2. Sebagian besar mahasiswa, sekitar 49,59%, menyatakan setuju atau puas dengan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan ini dinilai berdasarkan aspek prosedur pelayanan, keadilan dalam menerima layanan, kenyamanan lingkungan, dan kenyamanan pelayanan.
- 5.1.3. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) adalah sebesar 41,2%. Koefisien kualitas layanan (X) sebesar 0,723 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,723. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi, semakin

tinggi pula kepuasan mahasiswa Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

### **5.2. Saran-Saran**

Sesuai hasil penelitian tersebut di atas, dengan ini peneliti memberikan saran-saran yakni:

5.2.1. Kualitas layanan administrasi Departemen Arkeologi Fakultas Ilmu Budaya Universita Hasanuddin semestinya meningkatkan pelayanan penyambutan mahasiswa besukap senang, Ikhlas, sebab mengukur kualitas layanan petugas administrasi itu baik atau tidak adalah dengan melihat kepuasan mahasiswa dalam mengurus administrasi tersebut.

5.2.2. Supaya lebih sempurna, dianggap perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelatihan pelayanan penguasaan Bahasa Asing (Inggris) yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan dalam rangka menghadapi mahasiswa global.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Batinggi,A dan Badu Ahmad, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Offset Cetakan ke-4
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Cetakan ke-2
- Dahlan, 2018. *Kepemimpinan Di Era Otonomi Daerah, Studi Kasus Kabupaten Maros*. Maros: Mujahid Press
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia.
- Hasibuan, Malayu SP., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Indrajit. Eko. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ike Kasdiyah Rachmawati, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Percetakan Andi.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Cet ke-2
- Mahmud. 2012. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.AS, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Cetakan ke-12
- Nasution, M. Nur 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York, The Free Press
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*, Alfabet, Bandung. Cetakan Ke-9

- Philip Kotler, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of Marketing*, Edisi VII, Jakarta.
- Rahayu, Rianggani, 2013. *Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kemuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung*. Perpustakaan.upi.edu.
- Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siswanto, B. Sastrohadiwiryo, 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. Lijan, Poltak, 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara Cetakan ke- 10
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*; dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabet
- , 2008 . *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Supranto. J , 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suranto, 2009. *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*. Semarang: CV. Ghyas Putra
- Syamsuddin, 1999. *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Bandung:Tarsito
- Tirtomulyo, Abadi, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Rajawali Press
- Tjiptono, Fandy dan Diana 2019. Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran dan Strategi :*Kepuasan dalam Pelayanan*. Yogjakarta: Published
- , 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yamit Zulhan, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Zeithaml, Bitner. 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.

## B. Sumber Lain

- Arrafiyatus Sufiyyah. 2011. Pengaruh Kulaitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, Jurnal ISSN. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Prihantoro, A. (2012). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung. Jurnal Otonomi Vol. 12 No.1..
- Spectur, P. E., 1985. *Measurement of human service staff satisfaction : development of the job satisfaction survey*. American Journal of Community Psychology
- Muhammad Tjoko Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo, Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongo, 2012/Skripsi).
- Ninik Sugih Hartini, "Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010/Skripsi).
- Sahney, et al. 2004. A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective. International Journal of Productivity and Performance Management.Vol. 53 No. 2 , 2004 : 143-166.
- Tuerah, Michel Chandra; Universitas Sam Ratulangi Manado Terbitan: JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI , 2015
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik
- Undang Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik