

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE
GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**DESTYA ANNISA PUTRI
NIM : 2411907667**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE
GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK**

Oleh :

Nama : Destya Annisa Putri
NIM : 2411907667
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mei Iswandi, SE, MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE
GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK**

Oleh:

Nama : Destya Annisa Putri
NIM : 2411907667
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 09 Agustus 2023
Waktu : 15.40 - 17.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ricky Rizkie, SE, MM (.....)

Anggota : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Destya Annisa Putri

NIM : 2411907667

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP : 3276046112010002

Alamat : Jl. Masjid Al-Furqan Rt.04/01 No.24 Meruyung, Limo-Depok

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK ”** adalah benar karya saya yang disusun sesuai dengan arahan dari pembimbing dan belum pernah di teliti dan di ajukan dalam bentuk apapun ke perguruan tinggi manapun. Sumber informasi dan kutipan yang berasal dari karya yang di terbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah di sebutkan dalam teks yang di cantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Seluruh isi skripsi ini menjadi tanggung jawab penyusun sepenuhnya.

Depok, 09 Agustus 2023

DESTYA ANNISA PUTRI

2411907667

ABSTRAK

Destya Annisa Putri. NIM 2411907667. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Business School Depok.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School* Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 50,4 % faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sedangkan sisanya 49,6 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai F_{hitung} (51.217) > F_{tabel} (2,700). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (6.986), variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (2.259), dimana t_{tabel} (1,98397) maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School* Depok. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

Destya Annisa Putri. NIM 2411907667. The Effect of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok.

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis. The results of the regression test showed that 50.4% of student satisfaction factors could be explained by the Quality of Service and Facilities while the remaining 49.6% was explained by other factors not studied in this study. While the results of the F test show that simultaneously the variables of Service Quality and Facilities simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction with the results of the analysis, namely the $F_{\text{calculate}}$ value (51,217) $> F_{\text{table}}$ (2,700). The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the tcount analysis (6,986), the facility variable shows the results of the tcount analysis (2,259), where the t_{table} (1,98397) then partially the two variables have a positive and significant effect on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The dominant variable affecting student satisfaction is the quality of service.

Keywords : Service Quality, Facilities, Student Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan Penuh rasa Syukur kepada Allah SWT karena atas berkat rahmatnya kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan kuliah dan khususnya dalam menyusun skripsi ini, sholawat teriring salam semoga Allah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, begitu juga peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan do'a motivasi serta dukungan sampai saat ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bimbingan serta dorongan moral maupun materil dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ayah, ibu dan adik tercinta serta seluruh keluarga besar, terimakasih atas doa, dukungan, perhatian serta pengertian selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga peneliti dapat meyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi dengan baik.
2. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM Ketua Jurusan Studi Manajemen.
5. Bapak Mei Iswandi, SE., MM, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen STIE GICI Business School Depok yang telah memberikan wawasan dan pengalaman yang berharga.
7. Seluruh Staf dan Karyawan STIE GICI yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman S1 Manajemen yang senantiasa membantu dan memberi dorongan kepada peneliti untuk selalu semangat dalam kegiatan penulisan laporan.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari predikat sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Depok, 09 Agustus 2023

DESTYA ANNISA PUTRI

NIM: 2411907667

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Konsep Manajemen	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4. Fasilitas	9
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.3. Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19

3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel	20
3.3.1. Populasi.....	20
3.3.2. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Oprasional Variable	22
3.5.1. Variabel Bebas	22
3.5.2. Variabel Terikat	23
3.6. Teknik Analisis Data	26
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	28
3.6.3. Uji Kualitas Data	29
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.5. Uji Hipotesis	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian.....	26
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.2. Visi dan Misi.....	26
4.1.3. Perkembangan STIE GICI Business School.....	41
4.1.4. Struktur Organisasi STIE GICI Business School	42
4.1.5. Karakteristik Responden.....	42
4.1.6. Tanggapan Responden	44
1. Kualitas Pelayanan (X_1).....	45
2. Fasilitas (X_2)	47
3. Kepuasan Mahasiswa (Y)	50
4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	55
4.1.8. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas.....	56
2. Uji Multikolinieritas	58
3. Uji Heteroskedastisitas	58
4.1.9. Hasil Uji Hipotesis.....	60
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	60

2. Hasil Uji F (Simultan).....	61
3. Koefisien Determinasi	62
4. Hasil Uji t (Parsial)	63
5. Pengaruh Dominan	63
4.2. Pembahasan	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Angka Penafsiran	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Angka Penafsiran	20
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	27
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas	47
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.13. Hasil Uji F	61
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Logo STIE GICI Business School	38
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardired Residual....	57
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3. Tabulasi Data	74
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	75
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	81
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	83