

SKRIPSI

KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU) DI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
mencapai Gelar Sarjana Psikologi Program Studi Psikologi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

SUPATMINI
NIM. 2011031015

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2016

LEMBAR PERSETUJUAN

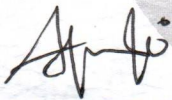
KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU) DI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Disusun Oleh :

SUPATMINI
NIM. 2011031015

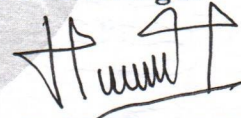
Tugas Akhir ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 7 November 2016

Pembimbing I



Fitri Apsari, S.Psi, M.Si
NIDN: 0608048803

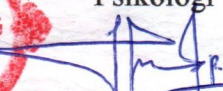
Pembimbing II



Nur Fadhilah, S.Psi, M.Psi

Mengetahui
Ketua Program Studi
Psikologi




Anniez Rachmawati Musslifah, S.Psi.M. Psi
NIDN.0623068501

LEMBAR PENGESAHAN

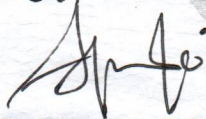
KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU) DI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Disusun Oleh :

SUPATMINI
NIM. 2011031015

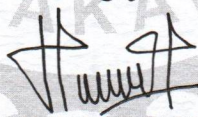
Tugas Akhir ini Telah Diterima dan Disahkan oleh
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi Psikologi
Universitas Sahid Surakarta
pada hari 14 November 2016

Penguji I



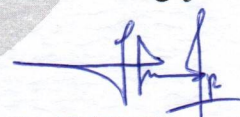
Fitri Apsari, S.Psi, M.Si
NIDN: 0608048803

Penguji II



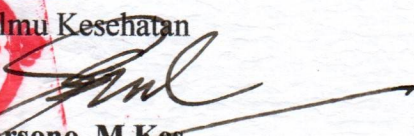
Nur Fadhilah, S.Psi, M.Psi

Penguji III



Anniez R.M., S.Psi., M.Si
NIDN: 0623068501

Mengetahui
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan



dr. Sumarsono, M.Kes
NIK. 103303

SURAT PERYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program studi Psikologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Supatmini

Nim : 2011031015

Menyatakan dengan sesungguhnya Tugas Akhir / Skripsi dengan

Judul : **KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU) UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA** adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan / karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 3 November 2016



Supatmini
NIM: 2011031015

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai Civitas Akademika Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Supatmini

NIM : 2011031015

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul: **KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU) UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**. Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (autor) dan Pembimbing sebagai co autor atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 3 November 2016

Yang membuat pernyataan,



Supatmini
NIM: 2011031015

MOTTO

**Keberhasilan akan diraih dengan belajar. Jangan ingat lelahnya belajar,
tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik kelak ketika sukses.**

(penulis)

Kejujuran adalah harta yang paling berharga dimata dunia. (penulis)



PERSEMBAHAN

Dengan Segenap cinta dan do'a

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Bapak dan ibu yang telah memberi kasih sayang, semangat, perhatian dan doa yang tiada hentinya
- ❖ Terima kasih untuk suami Candra Besari, S.Sos dan anaku Evrilia atas bantuan dan kasih sayangnya
- ❖ Terima kasih atas doa keluarga kakak, adik yang telah memberi semangat, motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Psikologi, Fakultas Kesehatan Universitas Sahid Surakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mempersembahkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya dengan segala kerendahan hati, kepada:

1. Prof. Dr. H Trisno Martono, MM selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Dr. Ir KRMT. Haryo Santoso H., MM selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak H. Hartanto SH., M.Hum selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak. dr. Sumarsono, M.Kes (MRR) Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
6. Ibu Anniez Rachmawati Musslifah. S.Psi. M.Psi selaku Ketua Program Studi Psikologi

7. Ibu Fitri Apsari M.Si, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, selalu memberi dukungan dan motivasi, saran dan kritik demi kesempurnaan tugas akhir ini.
8. Ibu Nur Fadhilah M.Psi, selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, selalu memberi dukungan dan motivasi, saran dan kritik demi kesempurnaan tugas akhir ini.
9. Semua rekan-rekan yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Almamaterku Universitas Sahid Surakarta.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Sebagai insan biasa, kesalahan dan kekurangan pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 3 November 2016

Penulis

(Supatmini)

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Keaslian Penelitian.....	5
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan.....	7
1.5. Manfaat.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori	9
2.1.1	Kepuasan	9
2.1.1.1.	Pengertian Kepuasan	9
2.1.1.2.	Faktor-Faktor Kepuasan	12
2.1.1.3.	Manfaat Kepuasan	16
2.1.1.4.	Aspek Pelayanan Konsumen	19
2.1.2.	Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.2.	Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.4.	Aspek Kualitas Pelayanan	26
2.2	Hubungan antara Kepuasan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan	28
2.3	Kerangka Teori	29
2.4	Kerangka Konsep	30
2.5	Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.2	Definisi Operasional	32
3.2.1	Kepuasan mahasiswa	32
3.2.2	Kualitas Pelayanan	32
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32

3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Skala Kepuasan.....	36
3.4.2	Skala Kualitas Pelayanan.....	37
3.5	Validitas dan Reliabilitas	
3.5.1	Validitas	38
3.5.2	Reliabilitas.....	39
3.6	Metode Analisis data.....	40
BAB IV LAPORAN PENELITIAN		
4.1	Persiapan Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah Universitas Sahid Surakarta	42
4.1.2	Visi.....	44
4.1.3	Misi.....	44
4.1.4	Tujuan.....	44
4.1.5	Perijinan.....	45
4.1.6	Persiapan Alat Pengumpulan Data.....	46
4.1.7	Skala Kualitas.....	46
4.1.8	Skala Kepuasan.....	46
4.2	Pelaksanaan Penelitian.....	47
4.2.1	Penentuan Subjek Penelitian.....	47
4.2.2	Pengumpulan Data.....	48

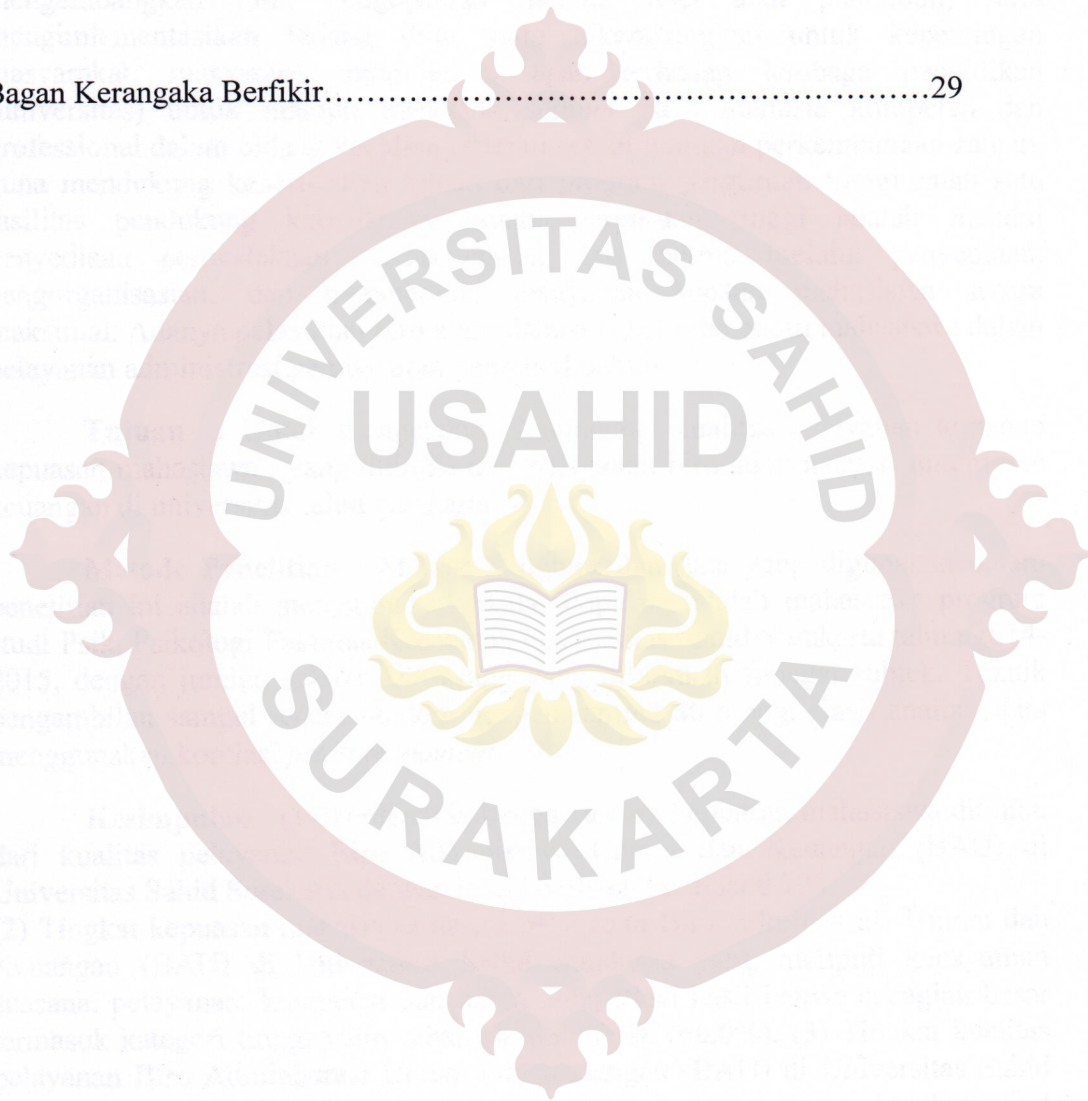
4.2.3 Pelaksanaan Skoring.....	49
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.3.1 Skala Kualitas.....	49
4.3.2 Skala Kepuasan	50
4.3.3 Kesimpulan Hasil Validitas dan Reliabilitas nilai Koefisin.....	51
4.4 Analisis Data dan Hasil	52
4.4.1 Uji Asumsi.....	52
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	52
4.4.1.2 Uji Linieritas.....	52
4.4.2 Uji Hipotesis.....	53
4.4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.5 Kategorisasi	54
4.6 Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel keaslian penelitian	5
Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan	37
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas.....	38
Tabel 4.1 Skala Kualitas.....	46
Tabel 4.2 Skala Kepuasan.....	47
Tabel 4.3 Aitem Valid dan Gugur dalam Skala Kualitas.....	50
Tabel 4.4 Aitem Valid dan Gugur dalam Skala Kepuasan.....	51
Tabel 4.5 Kesimpulan Hasil Validitas dan Reliabilitas Nilai Koefisien.....	51

DAFTAR BAGAN

Bagan Kerangka Berfikir.....	29
------------------------------	----



- Kemungkinan lain yang dapat terjadi adalah:
1. Menentukan studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi
 2. Desain Program Studi yang akan dilaksanakan
 3. Desain Program Studi yang akan dilaksanakan

INTISARI
KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN
BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU)
DI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Supatmini ¹, Fitri Apsari², Nur Fadhillah ³

Latar belakang : Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki tiga aktivitas yaitu: menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran mengembangkan ilmu pengetahuan melalui riset atau penelitian, serta mengimplementasikan bidang ilmu yang dikembangkan untuk kepentingan masyarakat. masyarakat memiliki harapan terhadap lembaga pendidikan (universitas) untuk mampu mencetak sumber daya manusia kompeten dan profesional dalam bidang keahlian tertentu sesuai tuntutan perkembangan zaman. guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan, melaksanakan Tri dharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara maksimal. Adanya pelayanan biro administrasi dapat membantu mahasiswa dalam pelayanan administrasi pembayaran yang berkualitas.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa . yang ditinjau dari pelayanan biro administrasi umum dan keuangan di universitas sahid surakarta.

Metode Penelitian : Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala. Populasi adalah mahasiswa program studi Psik, Psikologi Fakultas Kesehatan Universitas Sahid Surakarta tahun 2014-2015, dengan jumlah sekitar 186 orang yang dilibatkan sebagai subjek. Teknik pengambilan sampel secara random dengan sampel 80 orang. Hasil analisis data menggunakan korelasi *product moment*.

Kesimpulan : (1) Terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta dengan nilai koefisien korelasi 0,703. (2) Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta yang meliputi kenyamanan suasana, pelayanan, kompeten dan harga didapatkan hasil bahwa sebagian besar termasuk kategori tinggi yaitu sebanyak 48 subjek (60,0%). (3) Tingkat kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud didapatkan hasil bahwa sebagian besar termasuk kategori tinggi sebanyak 51 subjek (63,8%).

Kata kunci : kepuasan, kualitas pelayanan.

-
1. Mahasiswa studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta
 2. Dosen Program Studi Universitas Sahid Surakarta
 3. Dosen Program studi Universitas Sahid Surakarta

INTISARI
KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN
BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN (BAU)
DI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Supatmini ¹, Fitri Apsari², Nur Fadhillah ³

College is an educational institution that has three activities, namely: education and learning to develop knowledge through research, and implemented by science developed for the benefit of society. People have expectations for educational institutions (universities) to be able to print a competent human resources and professionals in a particular field of expertise according to the demands of the times. in order to support the accomplishment of a college program one of the supporting facilities of a university's success is through the provision of libraries, implement Tri dharma through the provision, organization, and provide services to students maximum. Their service administration bureau can assist students in the quality of administrative services payments.

Objective: To determine the relationship of service quality on student satisfaction. the terms of service of public administration and finance bureau at the university sahid Surakarta.

Methods: Data collection methods used in this research is using a scale. The population is a student of PSIK, Sahid University Faculty of Health Psychology Surakarta years 2014-2015, totaling approximately 186 individuals were recruited as subjects. Random sampling techniques with a sample of 80 people. The results of data analysis using product moment correlation.

Conclusion: (1) There is a relationship between student satisfaction in terms of service quality Bureau of Public Administration and Finance (PAF) at Sahid University Surakarta with correlation coefficient 0.703.

(2) The level of student satisfaction in the service of the Bureau of Public Administration and Finance (PAF) at Sahid University Surakarta covering to comfortable atmosphere, excellent service, competent and reasonably showed that most were high for as many as 48 subjects (60.0%). (3) The level of service quality Bureau of Public Administration and Finance (PAF) at Sahid University of Surakarta include reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible showed that most were high for as many as 51 subjects (63.8%).

Keywords: satisfaction, quality of service.

1. Students of Psychology studies Sahid University of Surakarta
2. Lecturer Program Sahid University of Surakarta
3. Study Program Lecturer Sahid University of Surakarta