

**ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN KERJA
DAN KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis
pada PTS di Surakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta**



**Disusun Oleh:
Agus Nopianto
NIM. 2010081001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2015**

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Agus Nopianto

NIM : 2010081001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir / Skripsi

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN
KERJA DAN KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis
pada PTS di Surakarta)

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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.

Dibuat di : Surakarta

Surakarta, 05 Maret 2015

Yang Menyatakan



Agus Nopianto

NIM : 2010081001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Agus Nopianto

NIM : 2010081001

Program Studi : Administrsi Bisnis

Fakultas : Bisnis dan Komunikasi

Jenis Karya : Tugas Akhir-Skripsi-Laporan Penelitian*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir/Skripsi/Laporan Penelitian* saya yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN KERJA DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**
(Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis pada PTS di Surakarta)

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). 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 : 05 Maret 2015

Yang membuat pernyataan,



Agus Nopianto

NIM : 2010081001

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN KERJA
DAN KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis
pada PTS di Surakarta)

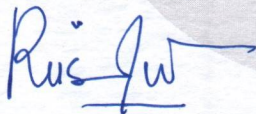
Disusun Oleh:

AGUS NOPIANTO
NIM. 2010081001

Tugas Akhir ini telah di setujui untuk di pertahankan

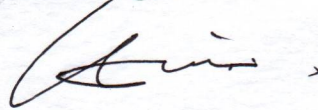
Di hadapan Dewan Penguji
Pada tanggal 27 Februari 2015

Pembimbing I



Rusnandari Retno C, SE,M.Si
NIDN. 0601058202

Pembimbing II



Sri Winarno SE, MH
NIDN. 0606075301

Mengetahui,

Kaprodik Administrasi Bisnis



Rusnandari Retno C, SE,M.Si
NIDN. 0601058202

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN KERJA DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis
Pada PTS di Surakarta)

Disusun Oleh:

AGUS NOPIANTO
NIM. 2010081001

Tugas Akhir ini telah di terima dan di sahkan

Oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari jumat, 27 Februari 2015

Dewan Penguji

1. Ketua / Penguji I / Pembimbing I Rusnandari Retno C, SE.M.Si
NIDN. 0601058202
2. Penguji II / Pembimbing II Sri Winarno SE, MH
NIDN. 0606075301
3. Penguji Tamu / Penguji III Destina Paningrum SE, MM
NIDN. 0624077901

(Rusfu)
(Sri Winarno)
(Destina)

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Rusfu
Rusnandari Retno C, SE.M.Si
NIDN. 0601058202

Dekan
Fakultas Bisnis dan Komunikasi



Paramastu Titis Anggitya, S.Sos, M.Ikom
NIDN. 0620128302

BISNIS DAN KOMUNIKASI

MOTTO

”Bekerja dalam lingkup pelayanan terkadang harus bertabrakan dengan prosedur, bagaimana tidak dalam hal tertentu, prosedurnya bisa kalah hanya karena dominasi yang sifatnya sangat subyektif.”

(Noer izza kusumawardani)

”Nilai dari seseorang itu ditentukan dari keberaniannya dalam memikul tanggung jawab, mencintai hidup dan pekerjaannya”

”Kebesaran suatu persahabatan bukanlah terletak pada sambutan tangan terbuka, senyuman atau suka cita akan persahabatan melainkan inspirasi jiwa yang dirasakan saat menemukan orang yang dipercaya dan mau mempercayainya”

(Khalil Gibran)



PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta, ketulusan hati serta rasa terima kasih kupersembahkan sebuah karya sederhana ini untuk :

1. Bapak Budioyono dan ibu Binarsih tersayang, yang telah mendidik, mendoakan dan memberikan semangat kepada saya baik dalam bentuk materi maupun moral. Betapa kuingin mempersembahkan sesuatu yang mungkin membuat sedikit merasa bangga atas semua perjuangan untuk hidup dan masa depanku.
2. Adik-adik saya Agung dan Bagus tercinta yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
3. Teman-teman saya Dwi Ernawati, Aditya Wahid, Handoko Delta, dan semua yang selalu memberikan dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak.
4. Almamaterku, lingkungan yang mendewasakanmu pola pikirku, untuk terus maju dan betah di Fakultas Bisnis dan Komunikasi Usahid Surakarta.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan faktor penting bagi organisasi/perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi/perusahaan kepada pelanggan, dengan kualitas jasa yang bagus dan diberikan secara maksimal kepada pelanggan, sesuai dengan harapan dan persepsi dari pelanggan, yang akan membuat pelanggan merasakan kepuasan. Kepuasan dari pelanggan tidak lepas dari kontribusi kepuasan kerja dan kualitas jasa yang diberikan oleh organisasi/perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kontribusi kepuasan kerja dan kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Surakarta. Teknik dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui 100 responden dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil uji t $000 < 0,05$ ini menunjukkan kontribusi kepuasan kerja jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Surakarta. Sedangkan hasil uji t dari kualitas jasa $001 < 0,05$ ini menunjukkan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Surakarta. Hasil uji F sebesar 144.296 dan nilai signifikan $000 < 0,05$ menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji regresi kontribusi kepuasan kerja (0.387) dan kualitas jasa (0.253) ini bahwa kontribusi kepuasan kerja dan kualitas jasa signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Kata Kunci : kontribusi kepuasan kerja, kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

Customer satisfaction is important factor for organization/ companies. Services provided by the organization / company to customers, with good quality services and given to the customer's fullest, in line with expectations and perceptions of customers, which would make customers feel satisfaction. Satisfaction of customers can not be separated from the contribution of satisfaction work and quality of services provided by the organization.

The purpose of this study was to determine the effect of the contribution of jobsatisfaction and quality of services to the satisfaction of private college students in Surakarta. Technique in this research is using a questionnaire distributed through the 100 respondents using quantitative methods. The results of the t test $000 < 0.05$ shows the contribution of job satisfaction services and significant positive effect on student satisfaction private university in Surakarta. While the results of the t test of the quality of services $001 < 0.05$ shows the quality of the services affect positively and significantly to the high university private student satisfaction in Surakarta. F test results of 144 296 and 000 significant value < 0.05 indicates that all the independent variables simultaneously influence on student satisfaction. Regression test results contribute satisfaction work (0387) and quality of service (0253) is that the contribution of job satisfaction and service quality significantly to student satisfaction.

Keywords: contribution of job satisfaction, service quality and student satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KONTRIBUSI KEPUASAN KERJA DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis pada PTS di Surakarta)”**. Adapun skripsi ini di tunjukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.

Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan kepuasan mahasiswa atas pelayanan jasa yang diberikan perguruan tinggi swasta di Surakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE. Selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak H. Hartanto SH, M.Hum selaku Warek II Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsing, ST, M.kom. selaku Warek III Universitas Sahid Surakarta.
4. Rusnandari Retno C, SE,M.S.i Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, dan Pembimbing I dalam menyelesaikan skripsi.
5. Sri Winarno SE,MH selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membantu menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Orang Tua yang selalu memberikan support dalam segala bentuk semangat, doa, nasehat, dan ekonomi.
7. Seseorang yang selalu dekat dihatiku, terima kasih atas dorongan dan semangat yang engkau berikan kepadaku.
8. Sahabat dan teman – teman kampus, semua orang yang pernah kenal dengan penulis dan semua pihak yang telah memberikan semangat motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan.

Demi kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

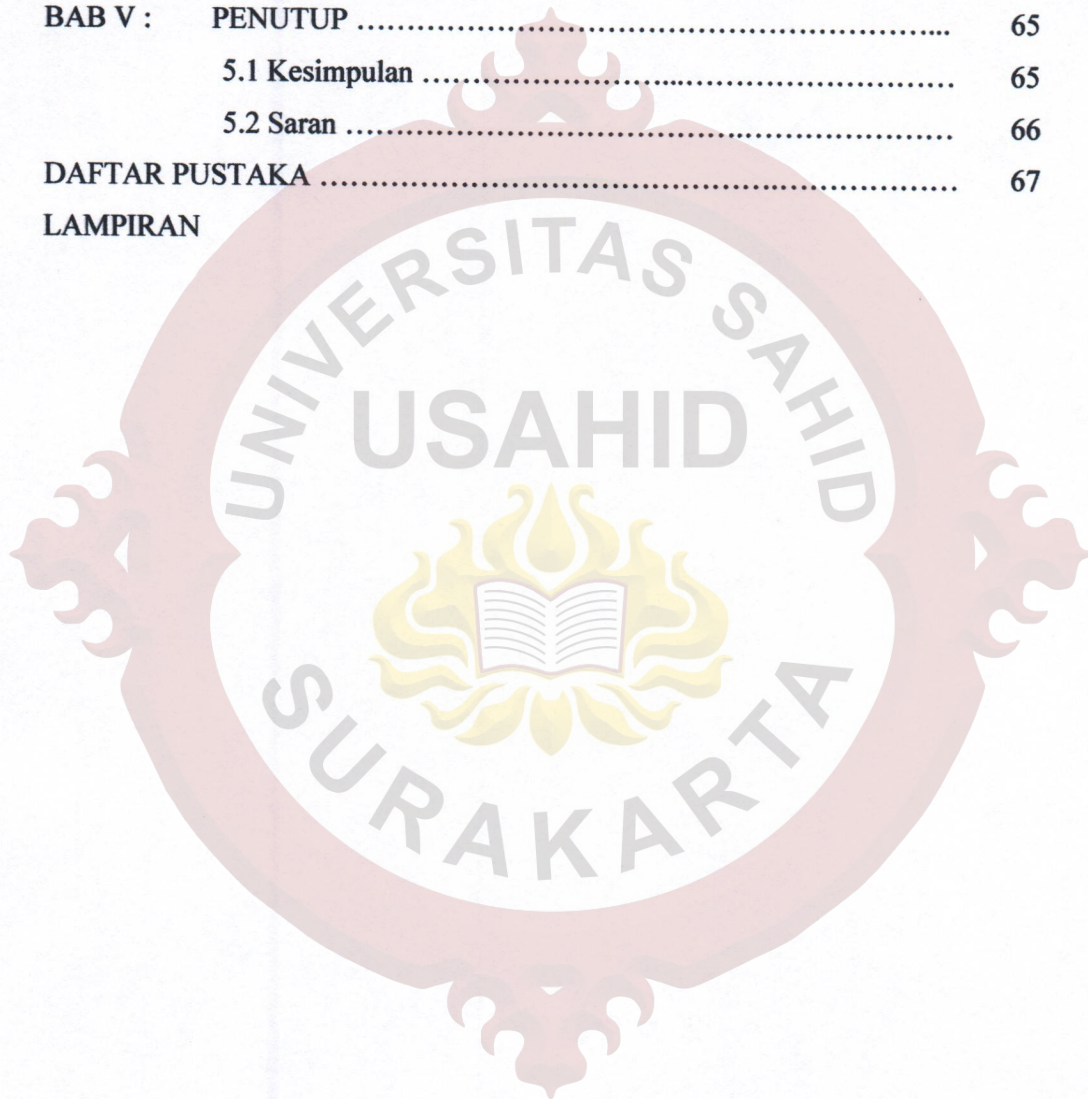
Surakarta, 27 Februari 2015

Agus Nopianto
NIM. 2010081001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
1.1 Landasan Teori	4
1.2 Penelitian Terdahulu	18
1.3 Kerangka Pemikiran	23
1.4 Hipotesis	23
1.5 Definisi Konseptual	24
1.6 Definisi Operasional	25
BAB III : METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Teknik Pengambilan Sample	28
3.4 Teknik Pengambilan Data	28

3.5	Validitas Data	29
3.6	Teknik Analisis Data	33
BAB VI :	HASIL PENELITIAN.....	36
4.1	Deskripsi Lokasi	36
4.2	Deskripsi Variabel yang diteliti.....	41
4.3	Deskripsi Hasil Analisis Data	54
BAB V :	PENUTUP	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Definisi Operasional	25
Tabel 4.1 Jurusan Responden	40
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.3 Variabel Kontribusi Kepuasan Kerja.....	42
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Jasa.....	46
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Mahasiswa	51
Tabel 4.6 Validitas Data	54
Tabel 4.7 Realibilitas.....	56
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.9 Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.10 Durbin Watson	59
Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.12 Uji F	63
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi R^2	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Uji Heterokedasitas	59
Gambar 4.2 Uji Normalitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Excel

Lampiran 2 : Lampiran SPSS 19

Lampiran 3 : Surat Seminar Proposal

Lampiran 4 : Surat Ijin Riset Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

Lampiran 6 : Surat Sidang Skripsi

