

**SERVICE QUALITY PERFORMANCE (*SERVPERF*) DALAM PROSES  
PENYELESAIAN SKRIPSI MAHASISAM PROGRAM STUDI ADMINISTRASI  
BISNIS TERAPAN (D IV) JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK  
NEGERI SEMARANG**

Rustono<sup>1</sup>, Rr. Ririn, BU<sup>2</sup>, Karnowohadi<sup>3</sup>, Nur Rini<sup>4</sup> dan Fathun Hasyim<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang  
Jl Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang 50275

E-mail: cak\_ruston@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research is conducted on students of semester 8 (final level) academic year 2018/2019 in the Business Administration Study Program (DIV) Department of Business Administration of the State Polytechnic Semarang as a population of 4ABT classes totaling 44 students while the respondents numbered 40 students. Data collection is done by observation, interview, and questionnaire. The sample in this study is purposive sampling technique. This research technique will use two approaches: 1). Results of Customer Satisfaction Index Analysis, 2) Performance Analysis> Informance Rating (Cartesian Diagram) and 3). Multiple Linear Regression Analysis. Service Quality Study Program Applied Business Administration (DIV) Department of Business Administration in completing the thesis. Respondents are satisfied for the Dimensions of Reliability, Responsiveness and Empathy while the Dimensions of Direct Evidence and Guaranteed Respondents are Quite Satisfied while the Results of Performance Analysis> Informance Rating (Cartesian Diagram) For all Dimensions namely Physical Evidence, Reliability Dimensions, Responsiveness, Assurance and Empathy are in the quadrant II, which shows that the service of Applied Business Administration Study Program in the process of completing student scripts is high and in accordance with the level of student interest. Analysis of Multiple Linear Regression obtained by the regression equation as follows:

$$Y = 0.584 + 0.283 (X1) + 0.015 (X2) + 0.090 (X3) + 0.338 (X4) + 0.227 (X5)$$

The results of the analysis consisted of physical (tangible), Guarantee (assurance), and empathy (empathy) has a significant effect on student satisfaction thesis guidance while reliability (reliability), responsiveness (responsiveness) has no significant effect on student satisfaction of thesis guidance, with an Adjusted R<sup>2</sup> value of 0.818 . This means that 81.8% of the variance of student satisfaction in the thesis of Applied Business Administration Study Program thesis can be explained by the variable variance of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. While the remaining 18.2%) is explained by other factors not examined.

*Keywords: Service Quality Performance (SERVPERF), tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa semester 8 (tingkat akhir) tahun akademik 2018/2019 pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang sebagai populasi kelas 4ABT yang berjumlah 44 mahasiswa sedangkan responden berjumlah 40 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuisioner. Sampel dalam penelitian ini dengan teknik purposive sampling.

Teknik penelitian ini akan menggunakan dua pendekatan: 1). Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan, 2) Analisis *Performance > Informance Rating* (Diagram Kartesius) dan 3). Analisis Regresi Linier Berganda.

Kualitas Layanan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis dalam menyelesaikan skripsi. Responden merasa puas untuk Dimensi Keandalan, Daya Tanggap dan Empati sedangkan Dimensi Bukti Langsung dan Jaminan responden Cukup Puas sedangkan Hasil Analisis *Performance > Informance Rating* (Diagram Kartesius) Untuk semua Dimensi yaitu Bukti Fisik, Dimensi Keandalan, Daya Tanggap, jaminan dan Empati berada di kuadran II, yang menunjukkan bahwa pelayanan Prodi Administrasi Bisnis Terapan dalam proses penyelesaian skripsi mahasiswa tinggi dan sesuai dengan tingkat kepentingan mahasiswa. Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,584 + 0,283 (X1) + 0,015 (X2) + 0,090 (X3) + 0,338 (X4) + 0,227 (X5)$$

Hasil analisis terdiri dari fisik (*tangible*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa bimbingan skripsi sedangkan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bimbingan skripsi, dengan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,818. Hal ini berarti 81,8 % variansi kepuasan mahasiswa bimbingan Skripsi Prodi Administrasi Bisnis Terapan yang dapat dijelaskan oleh variansi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan sisanya 18,2 %) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Service Quality Performance (SERVPERF) : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang.**

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni (Prihantoro, dalam Listya Istiningtyas 2015 ). Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan “aplikatif” karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Selanjutnya menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan

organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Penawaran barang atau jasa oleh perusahaan yang mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja, dimana konsumen saat ini lebih menekankan sisi emosional ketimbang menawarkan kecanggihan teknologi (Gusti, 2008). Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk atau layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat yang dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a) Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan; misalnya mutu lulusan yang baik (karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang akuntan yang andal), standar nilai yang dapat dipercaya.
- b) Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.
- c) Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara professional, staf administrasi terampil

dan ramah dalam memberikan pelayanan.

- d) Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain.
- e) Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, peralatan laboratorium (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain.

Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang, sangat memerlukan perbaikan, evaluasi dan peningkatan pelayanan baik secara fisik maupun pelayanan non fisik. Fasilitas, sarana prasarana dan kelengkapan-kelengkapan akademik lainnya juga masih membutuhkan perbaikan. Salah satu umpan balik yang dibutuhkan oleh pengelola program adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan program tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat kebijakan- kebijakan, tindakan-tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang di masa mendatang. Sebagai Prodi sekarang akan meluluskan angkatan ke dua, maka perlu diadakan penelitian untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan alumnninya, hal ini dimaksudkan agar Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV Jurusan Administrasi Bisnis mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para mahasiswa dan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa tingkat akhir yang sedang menyelesaikan Skripsi. Dari uraian di atas kami tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Service Quality Perpormance (*SERVPERF*) Dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Terapan D(DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang**

### **Rumusan Masalah**

Bagi Mahasiswa semester 8 yang sedang menyusun Skripsi melakukan proses belajar secara individual. Proses belajar secara individual tersebut menuntun mahasiswa untuk dapat mandiri dalam mencari pemecahan masalah-masalah yang dihadapi. Adapun peran dosen pembimbing adalah membantu mahasiswa mengatasi kesulitan yang ditemui ketika menyusun karya ilmiah. Mahasiswa yang sedang menyusun skripsi juga mengalami layanan dari dosen dan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis kalau pelayanan dari Prodi atau Jurusan Administrasi Bisnis tidak bagus maka mahasiswa mengalami hambatan dalam menyelesaikan skripsi, maka mahasiswa tidak dapat menyelesaikan tepat waktu. Hal ini dapat mempengaruhi mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi. Dalam penelitian ini akan dikaji:

1. Kualitas layanan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan(DIV) di Jurusan Administrasi Bisnis yang meliputi atas dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berperan terhadap Mahasiswa Tingkat Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) dalam menyelesaikan skripsi.
2. Variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berperan terhadap Mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Data dan Sumbernya.**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka misal jumlah Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis. Data kualitatif adalah data yang bukan berupa angka atau kata-kata berupa uraian tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang sedang menyelesaikan skripsi.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari kuesioner tentang Kualitas layanan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan(DIV) di Jurusan Administrasi Bisnis yang meliputi atas dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* dan kepuasan mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi (Y) yang diisi oleh mahasiswa semester 8 (tingkat akhir) tahun akademik 2018/2019 pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) sebagai responden. Data sekunder berupa dokumentasi dan studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **Metode Pengambilan Sampel**

populasi kelas 4ABT yang berjumlah 44 mahasiswa sedangkan responden berjumlah 40 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini dengan teknik purposive sampling.

### **Metode Analisis Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi pada perilaku mahasiswa pada saat mengerjakan dan skripsi Prodi Administrasi Bisnis Terapan( DIV) dan proses bimbingan. Hasil observasi diperkuat dengan wawancara . Kuesioner kualitas pelayanan yang diteliti, 1). Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan, 2) Analisis *Performance >Informance Rating* (Diagram Kartesius) dan 3). Analisis Regresi Linier Berganda. Rumus linear berganda adalah sebagai berikut (Algifari, 2000):

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan : Y = Kepuasan Mahasiswa

$X_1$  = Bukti Fisik(*Tangible* ),  $X_2$  = Keandalan (*Reliability* ),  $X_3$  = Daya Tanggap(*Responsiveness* ),  $X_4$ = Jaminan(*Assurance*),  $X_5$  = Empati (*Empathy*)

$b_1, b_2, \dots, b_n$  = Koefisien regresi dengan  $\alpha$  = Konstanta regresi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Identitas Responden**

Penelitian ini adalah mahasiswa tingkat akhir (Semester 8) tahun akademik 2018/2019 Prodi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang sebanyak 2 kelas yaitu kelas 4 ABTA dan 4ABTB yang berjumlah 44 mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi. Responden dalam penelitian ini 40 mahasiswa

### **Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan**

#### **Variabel Bukti Langsung**

**Tabel 1.**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Dimensi Bukti Langsung**

No	Pertanyaan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Indeks Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	Tersedia komputer, printer dan fc	3,93	1,98	50%	Kurang Puas
2	Perpustakaan Polines dan Program Studi yg memadai	3,90	2,40	62%	Cukup Puas
3	Referensi berupa buku, jurnal, e-book	3,80	2,80	74%	Cukup Puas
4	Kemudahan akses internet/wi-fi	3,93	3,05	78%	Puas
5	Tersedia blangko, formulir administrasi	3,88	3,38	87%	Puas
6	Ruang bimbingan yang nyaman dan memadai	3,88	3,08	79%	Puas
<b>Bukti Langsung</b>		3,88	2,78	72%	Cukup Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

#### **Variabel Keandalan**

**Tabel 2.**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Dimensi Keandalan**

No	Pertanyaan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Indeks Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	Kesesuaian dosen pembimbing dengan materi TA/Skripsi	3,98	3,25	82%	Puas
2	Kemampuan dosen	3,93	3,35	85%	Puas

	pembimbing dalam membimbing dan mengarahkan				
3	Kemampuan dosen pembimbing memahami materi sesuai topik TA	3,90	3,40	87%	Puas
4	Kemampuan dosen pembimbing memberi penjelasan terkait TA	3,88	3,18	82%	Puas
<b>Keandalan</b>		3,92	3,29	84%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

### Variabel Daya Tanggap

**Tabel 3.**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Dimensi Daya Tanggap**

No	Pertanyaan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Indeks Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	Jadwal khusus dalam bimbingan	3,88	2,75	71%	Cukup Puas
2	Respon cepat dalam menanggapi masalah	3,90	3,08	79%	Puas
3	Cepat mengerti dan memahami kebutuhan mahasiswa	3,83	3,08	80%	Puas
4	Kecepatan pelayanan berkaitan proses administrasi	3,93	3,15	80%	Puas
<b>Keandalan</b>		3,88	3,01	78%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

### Variabel Jaminan

**Tabel 4.**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Dimensi Jaminan**

No	Pertanyaan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Indeks Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	Dosen tepat waktu dan mudah ditemui	3,98	2,70	68%	Cukup Puas
2	Keandalan dosen dalam memberi informasi	3,93	2,78	71%	Cukup Puas

	berkaitan referensi				
3	Keandalan karyawan melayani mahasiswa berkaitan administrasi	3,80	3,00	79%	Puas
4	Keandalan Program Studi AB dalam mendukung penyelesaian TA	3,80	2,98	78%	Puas
<b>Jaminan</b>		3,88	2,86	74%	Cukup Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

### Variabel Empati

**Tabel 5.**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Dimensi Empati**

No	Pertanyaan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Indeks Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	Keramahan dan kesopanan karyawan administrasi, perpustakaan	3,90	3,23	83%	Puas
2	Dosen pembimbing memahami dan membantu mahasiswa yg kesulitan	3,85	3,18	82%	Puas
3	Sikap sopan dan ramah dalam proses bimbingan oleh dosen pembimbing	3,93	3,48	89%	Puas
4	Dosen pembimbing dan Program Studi memahami harapan, keinginan mahasiswa lulus tepat waktu dengan hasil baik	3,95	3,30	84%	Puas
<b>Empati</b>		3,91	3,29	84%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

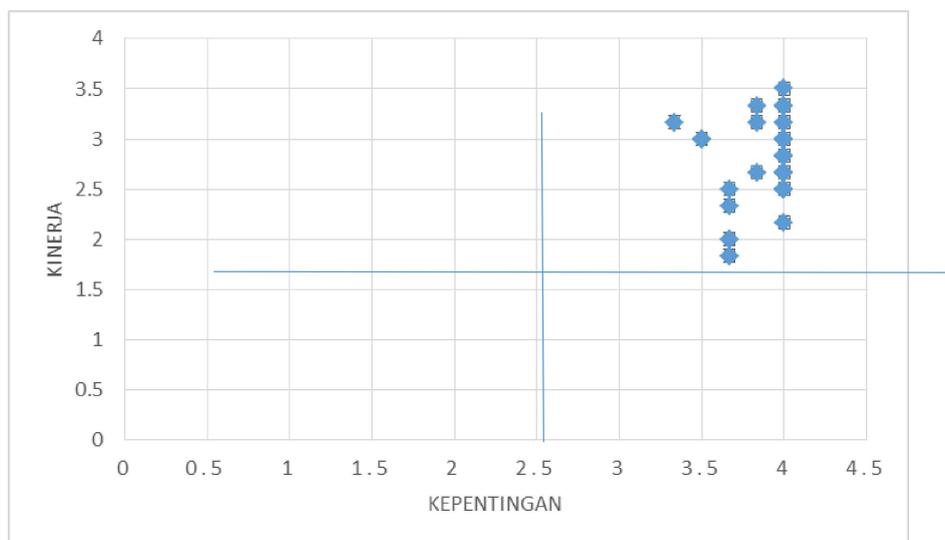
### *Performance Importance Rating*

Hasil analisis *Performance Importance Rating* (Diagram Kartesius)

Untuk Dimensi Bukti Fisik, Dimensi Keandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan dan Dimensi Empati berada di kuadran II seperti gambar1.,

yang menunjukkan bahwa pelayanan Prodi Administrasi Bisnis Terapan(DIV) dalam proses penyelesaian skripsi mahasiswa tinggi dan sesuai dengan tingkat kepentingan mahasiswa sehingga efisien oleh karena itu Program Studi dapat meneruskan upayanya

Dimensi Bukti Fisik, Dimensi Keandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan dan Dimensi Empati



Gambar 1. Performance Importance Rating (Diagram Kartesius)

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan pembatasan masalah dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya maka didapat hasil pengolahan data dengan paket program komputer statistik SPSS 23.0 yang tampak pada Tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
**Hasil Perhitungan Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	,584	,267	2,187	,036
Bukti Fisik	,283	,109	2,596	,014
Keandalan	,015	,081	,181	,858
Daya Tanggap	,090	,091	,989	,329
Jaminan	,338	,073	4,650	,000
Empati	,227	,099	2,288	,028

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Dari Tabel 6 diperoleh persamaan regresi berdasarkan sebagai berikut:

$$Y = 0,584 + 0,283 (X1) + 0,015 (X2) + 0,090 (X3) + 0,338 (X4) + 0,227 (X5)$$

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil perhitungan yang telah dilakukan :

**Tabel 7.**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 <sup>a</sup>	,841	,818	,20766

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Jaminan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 14 tersebut di atas, diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,818. Hal ini berarti 81,8 % variasi kepuasan mahasiswa bimbingan TA/Skripsi Prodi Administrasi Bisnis Terapan yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan sisanya (100 % - 81,8%= 18,2 %) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## Kesimpulan

### 1. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan

Kualitas Layanan Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis dalam menyelesaikan skripsi. Responden merasa puas untuk Dimensi Keandalan, Daya Tanggap dan Empati sedangkan Dimensi Bukti Langsung dan Jaminan responden Cukup Puas sedangkan Hasil Analisis *Performance > Informance Rating* (Diagram Kartesius) Untuk semua Dimensi yaitu Bukti Fisik, Dimensi Keandalan, Daya Tanggap, jaminan dan Empati berada di kuadran II, yang menunjukkan bahwa pelayanan Prodi Administrasi Bisnis Terapan dalam proses penyelesaian skripsi mahasiswa tinggi dan sesuai dengan tingkat kepentingan mahasiswa sehingga efisien oleh karena itu Program Studi dapat meneruskan upayanya

2. Hasil analisis Service Quality Performance (*Servperf*) Dalam Proses Penyelesaian Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (D IV) Dimensi fisik (*tangible*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai ***pengaruh yang signifikan*** terhadap kepuasan mahasiswa bimbingan skripsi sedangkan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) ***tidak berpengaruh*** signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bimbingan skripsi.

Hasil analisis Regresi Berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,584 + 0,283 (X1) + 0,015 (X2) + 0,090 (X3) + 0,338 (X4) + 0,227 (X5)$$

3. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,818. Hal ini berarti 81,8 % variasi kepuasan mahasiswa bimbingan TA/Skripsi Prodi Administrasi Bisnis Terapan yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Sedangkan sisanya (100 % - 81,8%= 18,2 %) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### Saran-saran

Bukti fisik (*tangible*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa bimbingan skripsi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang, yang perlu ditingkatkan melalui saran-saran sebagai berikut:

#### 1. Bukti fisik (*Tangible*)

REKAP MASUKAN TANGIBILITY/BUKTI FISIK (X1)	
NO	MASUKAN
1	Fasilitas yang sudah ada dirawat dan di tingkatkan
2	Lebih dilengkapi fasilitas yang memadai guna menunjang kelancaran skripsi
3	Disediakan printer untuk mahasiswa tingkat akhir
4	Tersedianya komputer dan printer untuk kelancaran skripsi
5	Menyediakan petugas fotocopy, ijin penggunaan komputer
6	Sudah ada alatnya tetapi tidak ada prosedurnya(bingung bisa dipakai atau nda)
7	Perpustakaan bukunya diperbaharui, disediakan petugas membantu mengoperasikan fotocopy
8	Fasilitas wifi di kampus dan perpust tidak bisa dipakaia dirawat dan yang belum dijaga
9	Fotocopy kurang memadai, BHP mislnya kertas dan printer bisa digunakan maksimal
10	Ada tempat untuk mahasiswa ngprint sehingga memudahkan mahasiswa
11	Refensi buku di perpustakaan kurang updae,untuk tahun baru masih sedikit
12	Sosialisasi lebih awal sebelum magang
13	Bimbingan pakai komputer atau laptop biar biaya lebih murah
14	Ada penanggung jawab fasilitas jika seaktu-waktu mahasiswa menggunakan alat
15	Laboratorium komputer seharusnya dapat digunakan mahasiswa untuk mengerjakan skripsi
16	Ruang tungguuntuk bimbingan tidak memadai,sehingga mengganggu jalan/lorong
17	Dibuat sistem yang baik
18	Dosen ssuai dengan judul yang diajukan
19	Tersedia pengumuman yang jelas mengenai administrasi sebelum dan sesudah pelaksanaan skripsi

#### 2. Jaminan (*Assurance*),

REKAP MASUKAN ASSURANCE/JAMINAN (X4)	
NO	MASUKAN
1	Dosen mudah ditemui

2	Referensi buku /jurnal, ebook uptodate
3	Jika bisa dosen pembimbing 1 dan 2 bimbingan sama sehingga bisa diskusi mengenai skripsi
4	Terkadang ada dosen yang masih kuliah juga jadi waktunya terkadang tidak maksimal
5	Tidak pernah diberi referensi buku, jurnal
6	Pengumuman apakah outline disetujui harus lebih cepat
7	Terkadang sulit ditemui
8	Dosen berkordinasi dengan mahasiswa untuk mngecek perkembangan
9	Memperkaya jurnal, buku di prodi
10	Karyawan administrasi selalu standby di tempat saat jam kerja
11	Prodi membantu mahasiswa yang dipersulit dosen

### **3. Empati (*Empathy*)**

REKAP MASUKAN EMPHATY/EMPATI(X5)	
NO	MASUKAN
1	Petugas lebih ramah dalam melayani proses administrasi mahasiswa
2	Adanya penjadwalan bimbingan skripsi yang jelas
3	Mengalami kesulitan dalam statistika
4	Sebaiknya prodi menghimbau dosen pembimbing untuk mempermudah penyelesaian skripsi mengingat waktu penyelesaian yang singkat
5	Dosen pembimbing seharusnya harusnya memberi motivasi

### **Keterbatasan dan Penelitian akan datang**

Penelitian ini tidak dapat membuktikan rumusan H2 pengaruh keandalan (*reliability*) dan H3 pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa bimbingan Skripsi Prodi Administrasi Bisnis Terapan. Oleh sebab itu, perlunya penelitian lanjutan yang dapat memberi justifikasi penguatan atas rumusan hipotesis tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Carrell, Michael R, Jennings, Daniel F, dan J D Heavrin, Christina. 1997. *Fundamentals of Organizational Psychology*. New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Fatmawati, Vita dan Sari, Tria Puspita. 2015. Hubungan Antara Stress Dengan Kesiapan Dalam Menghadapi Karya Tulis Ilmiah. *Jurnal PROFESI*, Volume 12, Nomor 2, Maret 2015 Studi Ilmu Keperawatan di Universitas Diponegoro. *Skripsi*. Semarang: UNDIP Halaman 42;45
- Istiningtyas, Listya. 2015 Survey Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuludin Dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang Vol 1No2 Desember 2015
- Primadita, 2011. Hubungan antara Pengetahuan dengan Tingkat Stress dalam Menghadapi Ujian Akhir pada mahasiswa Program St
- Putra, Ichsan S dan Pratiwi, Ariyanti. 2005. *Sukses dengan Soft Skills*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Riggio, Ronald E. 1990. *Introduction to Industrial / Organizational Psychology*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman / Little, Brown Higher Education.
- Robbins, Stephen P. 1989, *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemn Pemasaran*, Universitas Kristen Petra, Surabaya Vol1No 2 (2013) 1-7
- Sugandi, Lianna. 2014. Pengaruh Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Proses Belajar Mengajar. *Binus University, Jakarta, ComTech Vol 5 No 2 Desember 2014: 939-953*
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tatan, Z.M. 2011. Analisis Prokrastinasi Tugas Akhir/Skripsi. *Jurnal Formatif 2* (1): 82-89, ISSN: 2008-351X

**Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat  
Polines - 2019**

- Timpe, A.D.2000. *Mengelola Waktu: Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Tondok, Marselius Sampe et al. *Anima Indonesian Psychological Journal* 2008, Vol 24 No 1,
- Utamingtyas, Rr Ririn B, 2012. *Pengembangan Kepribadian (BPKM)*. Semarang : Politeknik Negeri Semarang.
- Utamingtyas, Rr Ririn B. 2008. *Kepemimpinan (BPKM)*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang. Politeknik Negeri Semarang.
- Zuama, Shofiyanti Nur. 2013. Kemampuan Mengelola Stress Akademik Pada Mahasiswa yang Sedang Skripsi Angkatan 2009. Program Studi PG Paud. (*Jurnal*)