

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI  
DI BIDANG ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**MARIA FLAFIANA KASI**  
**NIM: 2016410181**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : MARIA FLAFIANA KASI**

**Nim : 2016410181**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
PEGAWAI DI BIDANG ADMINISTRASI AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES**

Ende, 15 Januari 2021

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
NIDN: 0825077101

  
**Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**  
NIDN: 0831108301

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

  
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
NIDN: 0825077101

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 15 Januari 2021

 <p>Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi</p> <p><u>Iriani Dewi Soehiman, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2603 7001</p>	 <p>Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen</p> <p><u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101</p>
<p><b>Tim Penguji:</b></p>	
01 <u>Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2609 7401	1. 
02 <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u> NIDN. 08 1410 9101	2. 
03 <u>Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	3. 
04 <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM</u> NIDN. 08 3110 8301	4. 
05 <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	5. 

**MOTTO**

“SELANGKAH DARI KEBERHASILANKU ADALAH  
SEBAIT DOA DARI KEDUA ORANG TUAKU”

By. Efynd

## **PERSEMBAHAN**

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunian-Nya, sehingga berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di Bidang Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan kuasa-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi.
2. Yang tercinta kedua orang tuaku, Bapak Wilhelmus Watu dan Ibu Paulina Nau yang dengan cinta kasihnya telah melahirkan, membesarkan, membiayai, serta mengiringku dengan do'a dan pengorbanan demi mencapai kesuksesan. Terima kasih atas motivasi yang selalu diberikan setiap hari kepada peneliti agar tetap berpikir positif dan menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Saudara dan Saudariku tercinta, Kakak Arnoldus Rabu, Adik Rosalia Reso, Elsiana Rao yang dengan ketulusannya telah memberikan dukungan baik moril maupun material kepada peneliti demi mencapai keberhasilan ini.
4. Suami dan anakku tercinta Stefanus Djawa dan Octho Derosari Djawa Mas yang sedang menanti keberhasilanku. Terimakasih sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
5. Teman-teman Marno Kost, Gerdina Pawe Dhuge, Sisilia Yuliana, Stefania Azi Wea yang dengan caranya masing-masing telah memeberikan dukungan kepada saya hingga menyelesaikan studi.
6. Sahabat-sahabat seangkatan, terutama Aprilianti Tatok, Megha Salfia Astuti, Karolina Dhiru, Arniwangsiana Renga dan Yuliana Deku yang selalu setia menemani dan memberi semangat serta motivasi hingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Pertolongan-Nya, seingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di Bidang Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Ibu Iriany Dewi Suleiman, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM, selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada semua responden yang telah membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini dan semua pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia Secara Umum .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.3 Teori Kinerja Pegawai .....	12
2.4 Kepuasan Pengguna Jasa .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	23
2.7 Kerangka Konseptual.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Defenisi Operasional Variabel .....	29
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31



3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.2 Deskripsi Responden .....	39
4.3 Uji Instrumen .....	41
4.3.1 Uji Validitas .....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.5 Uji Hipotesis .....	46
4.6 Pembahasan Hasil Analisis .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Flores .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....	33
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Program Studi .....	40
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
Tebel 4.4 Uji Linearitas.....	44
Tabel 4.5 Uji Heterokedasitas .....	45
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.7 Analisis Regresi X1 Terhadap Y .....	47
Tabel 4.8 Analisis Regresi X2 Terhadap Y .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4.2 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.3 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi .....	41

## ABSTRAK

Maria Flafiana Kasi, 2020. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Di Bidang Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores”**. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

---

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di bidang administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores. (2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang datanya berbentuk angka-angka. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores yang berjumlah 72 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores, dengan nilai ( $\beta$ ) sebesar 0,561. (2) Kinerja pegawai secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Flores, dengan nilai ( $\beta$ ) sebesar 0,612.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Mahasiswa***