

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prrsyaratan Guna Memperoleh
Gelar Serjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**



OLEH :

SITI ROSANTI JAMALUDIN
2020410063

**PROGARAM STUDI MANAJEMEN
FAKULITAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : SITI ROSANTI JAMALUDIN
Nim : 2020410063
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM
STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS FLORES**

Ende, 9 September 2025

**Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

PembimbingI

PembimbingII


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


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

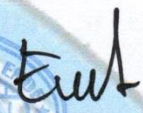
LEMBAR PENGESAHAN

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

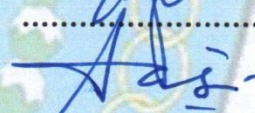

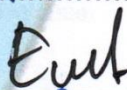


Hari : Selasa

Tanggal : 9 September 2025


Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401


Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2609 7401 | 1. |
 |
| 02 | <u>Damianus Tola, SE.,M.Ec.Dev</u>
NIDN. 08 2085 7901 | 2. |
 |
| 03 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 3. |
 |
| 04 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 4. |
 |
| 05 | <u>Lambertus Langga,SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS FLORES”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 9 September 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 9 September 2025
Yang Memberi Pernyataan



Siti Rosanti Jamaludin
2020410063..

MOTTO

“ Hanya karna tidak secepat yang lain, bukan berarti gagal sebagai manusia. SemuaTnya memiliki cerita waktu dan garis takdir sendiri. Hidup bukan perihal siapa yang tercepat tapi siapa yang bertahan sampei akhir”.

PERSEEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung penulis dengan caranya masing-masing:

1. Puji syukur kepada Allah Swt, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Jamaludin Joro dan Ibu Siti Hawsah. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang telah diberikan kepada saya. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tidak kena lelah berkerja, mendoakan serta memberi perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampe meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan mama sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Saudara kandungku, Ahmad Saiful, Putri Sulastri, Nahnul Mu'Minun, Nahnun Mutakun, dan Nadila Arumi, yang telah mendoakan serta member dukungan kepada saya sehingga saya selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen pembimbing yang selalu setia membimbing saya dalam menulis skripsi dengan penuh kesabaran dan perhatian.
5. Untuk bibiku Melan yang tercint, terima kasih yang selalu mendampingi serta membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiranmu adalah kekuatan bagiku,

6. Buat sepupuku yang paling baik, Sukma Sari Dewi terima kasih banyak atas semua bantuanmu yang selalu ada untukku saat aku butuh. Kamu adalah malaikat penolongku. Aku tidak tau bagaimana bisa melewati semua ini tanpamu. Aku sangat bersyukur memilikimu.
7. Buat teman-temanku tercinta, Siti Sara Pua, Sisilia Onang, Olivia Japung, Yasinta Gore. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik saya, yang selalu hadir member bantuan dan dukungan, hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, yang senantiasa memberikan rahmad serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya, sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores”**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk merai gelar Sarjana Manajemen (SM), pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerjasama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Willibrodus Lanamana, SE, MMA Selaku Rektor Dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores.
4. Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

5. Lambertus Langga, SE., M. Sc sebagai pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM sebagai Pembimbing II, yang selalu setia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Theodisiis F. Sosa selaku kepala BAA Universitas Flores yang telah membantu dan memberikan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen.

penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Siti Rosanti Jamaludin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores. Skripsi. Ende. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Flores. 2025.

Pembimbing I : Lambertus Langga, SE., M.Sc

Pembimbing II: Maria Endang Jamu, SE., MM

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. (2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 74 orang mahasiswa program studi. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan Dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Uji Instrument, Regresi Linear Berganda dan uji Hipotesis dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Hal tersebut di buktikan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,579 > 1,99394$) dengan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Makah dapat disimpulkan bahwa hipotesis di terima dan terbukti. Terdapat pengaruh secara persial antara variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores. (2) Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Hal tersebut di buktikan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,550 > 1,99394$) dengan dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh secara persial antara variabel fasilitas terhadap kepuasan mahasiaw program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Flores. (3) Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores nilai F_{hitung} sebesar 32,079. Artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ 3,12 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa**

ABSTRACT

**Siti Rosanti Jamaludin, The Effect of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction in the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. Thesis. Ende. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. 2025. Supervisor I: Lambertus Langga, SE., M.Sc
Supervisor II: Maria Endang Jamu, SE., MM**

This study aims to (1) determine the effect of service on student satisfaction in the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. (2) determine the effect of facilities on student satisfaction in the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. The research method used was quantitative research with a population of 74 students. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using Instrumental Testing, Multiple Linear Regression, and Hypothesis Testing with the help of SPSS.

The results of the study indicate that: (1) The results of the hypothesis test prove that service quality influences student satisfaction in the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. This is proven by the calculated t value which is greater than the t table ($5.084 > 1.99394$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that the hypothesis is accepted and proven. There is a partial influence between the service quality variable on student satisfaction of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. (2) The results of the hypothesis test prove that facilities have an effect on student satisfaction of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. This is proven by the calculated t value which is greater than the t table ($5.203 > 1.99394$) with a significance level of $0.000 \leq 0.05$. So it can be concluded that the hypothesis is accepted and proven. There is a partial influence between the facility variable on student satisfaction of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores. (3) The statistical results of the regression test of the Service Quality and Facilities variables on Student Satisfaction of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores, the calculated F value is 16.799. This means that F count $>$ F table 3.12 and a significance value of $0.000 < 0.05$, thus concluding that the hypothesis is accepted and proven.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Student Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Jasa.....	9
2.1.3 Karakteristik Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Fasilitas Pendidikan	14
2.3.1 Pengertian Fasilitas Pendidikan	14
2.3.2 Indikator Fasilitas Pendidikan	15
2.4 Kepuasan Mahasiswa	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa	16
2.4.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa	18
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	23
3.4 Variabel Definisi Operasional.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Skala Pengukuran.....	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	28
3.9 Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	32
4.1.1 Deskripsi	32
4.1.2 Deskripsi Responden	33

4.2 Uji Instrumen Penelitian	37
4.2.1 Uji Validitas	37
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.1 Uji Normalitas	41
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	42
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	45
4.4 Uji Hipotesis atau Uji T	47
4.4.1 Hipotesis Pertama	47
4.4.2 Hipotesis Kedua.....	49
4.4.3 Hipotesis Ketiga (Uji F).....	51
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.5.1 Berpengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores	52
4.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.	56
4.5.3 Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.	58
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores Periode 2020-2023 4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 19
Tabel 3.1	Indikator Variabel 24
Tabel 3.2	Skala Likert..... 28
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Program Studi 33
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Umur..... 34
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 35
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Angkatan..... 36
Tabel 4.5	Tabel Uji Validitas..... 38
Tabel 4.6	Tabel Uji Reliabilitas 40
Tabel 4.7	Uji Normalitas Data 42
Tabel 4.8	Uji Multikolinieritas 43
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Spearman's rho 44
Tabel 4.10	Regresi Linier Berganda 45
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores 47
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores 48
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores..... 49
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores..... 50

Tabel 4.15	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores	51
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Diagram 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Program Studi.....	34
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	35
Diagram 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36