

**PENGARUHKUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS FLORES ENDE**

**SKRIPSI**

**Ini Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelara Serjana Manajemen**



**OLEH**

**DOMINIKA LILITA LENGGA**

**2016410864**

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : **DOMINIKA LILITA LENGGA**  
Nim : **2016410864**  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS  
FLORES ENDE**

Ende, 11 Februari 2021

**Telah Dujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi**

**Pembimbing, I**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc**  
**NIDN: 08 2609 7401**

**Pembimbing, II**



**Santy Permata Sari, S.AB., MM**  
**NIDN: 08 2906 9001**

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

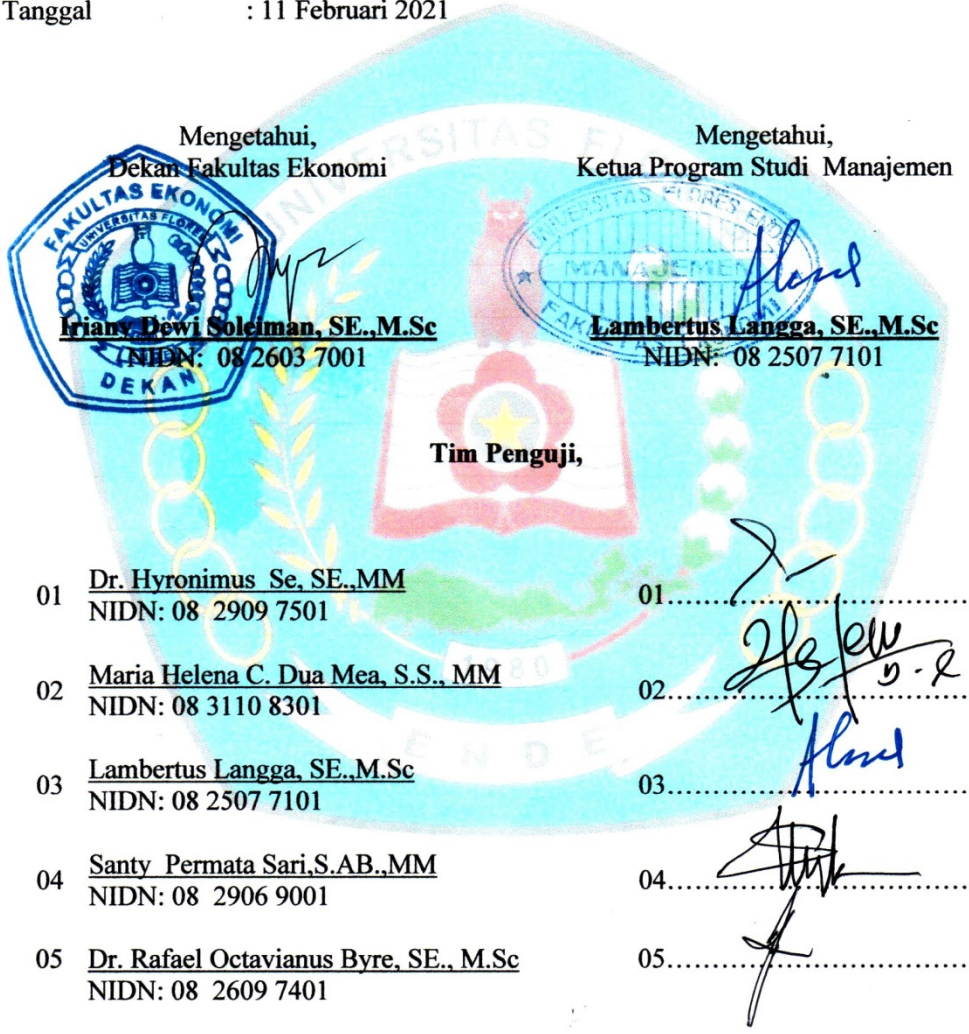


  
**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN: 08 2507 7101**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Februari 2021



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Iriant Dewi Soleiman, SE., M.Sc  
NIDN: 08 2603 7001

Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN: 08 2507 7101

**Tim Penguji,**

01	<u>Dr. Hyronimus Se, SE., MM</u> NIDN: 08 2909 7501	01.....
02	<u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM</u> NIDN: 08 3110 8301	02.....
03	<u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2507 7101	03.....
04	<u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u> NIDN: 08 2906 9001	04.....
05	<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2609 7401	05.....



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi saya dengan **Judul Skripsi “ Pengaruhkualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende’.**

Dan dimajukan untuk diuji pada hari tanggal 11 Februari 2021 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 penulis aslinya.

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

**Ende, 11 Februari 2021**  
**Yang Membuat Pernyataan**



**DOMINIKA LILITA LENGGA**  
**NIM: 2016410864**

## **MOTTO**

**“TUGAS SAYA BUKANLAH UNTUK BERHASIL  
TUGAS SAYA ADALAH UNTUK MENCOBA ,KARENA DIDALAM  
MENCOBA ITULAH SAYA MENEMUKAN DAN BELAJAR  
MEMBANGUN KESEMPATAN UNTUK BERHASIL.”**

**BY DOMINIKA LILITA LENGGA**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan dorongan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya penulisan skripsi ini bisa berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada:

1. Tuhan yang Maha Kuasa, yang telah senantiasa menyertai dan mendampingi peneliti sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
2. OrangTua tercinta yang telah melahirkan, merawat, dengan penuh kasih sayang, serta selalu sabar dan tulus hati senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi kepada peneliti.
3. Kakak –kaka tercinta, keluarga, teman –teman, kerabat dan kenalan yang dengan caranya masing-masing telah mensupport dan mendukung peneliti hingga saat ini.
4. Almamater tercinta Universitas Flores.
5. Agama, Bangsa dan Negara.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karuniaNya, sehinggah peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende”**guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada program studi manajemen fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis diberi bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materi maupun moril serta dorongan, nasehat, saran dan kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Orangtua tercinta kakak-kakak, serta seluruh keluarga yang telah memeberikan dukungan dan motivasi untuk selalu semangat dan terus belajar dengan penuh keikhlasan.
2. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
4. Ibu Iriany Dewi Suleiman, SE., M., Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
5. Bapak Lambertus Langga, SE., M, Sc selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

6. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata sari,S.AB..MM selaku pembimbing 11 yang selalu meluangkan waktunya dalam membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
7. Bapak ibu dosen penguji yang telah memberikan kritikan,koreksi dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak ibu dosen pengampuh matakuliah diFakultas Ekonomi,program studi Manajemen, yang telah membimbing peneliti sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Kepala bidang Administrasi Akademik Universitas Flores Ende, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dikampus.
10. Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Flores yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket guna kelancaran kebutuhan peneliti.
11. Teman-teman seperjuangan program studi manajemen Universitas Flores yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sehingga penulisan ini belum sempurna. Oleh karena itu,kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih atas semua kebaikan yang peneliti dapatkan,peneliti juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Februari 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik .....	8
2.1.1.1 Pengertian Administarsi Akademik .....	8
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik .....	8

2.1.2	Kepuasan Mahasiswa .....	9
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	9
2.1.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa	10
2.2	Penelitian Terdahulu .....	13
2.3	Kerangka Pemikiran .....	14
2.4	Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>16</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	16
3.2	Lokasi dan waktu penelitian.....	16
3.3	Populasi Dan Sampel .....	16
3.3.1	Populasi .....	16
3.3.2	Sampel .....	16
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	18
3.4.1	Jenis .....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6	Teknik Analisis Data.....	19
3.6.1	Uji validitas.....	20
3.6.2	Uji Realibilitas .....	20
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	21
3.7	Instrumen Penelitian.....	22
3.8	Tabel Definisi Operasional Variabel .....	22
3.9	Metode Analisis Linear Berganda.....	24
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	24

3.9.2. Uji Signifikan t .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.1.1 Visi Dan Misi Universitas Flores.....	26
4.1.2 Struktur Organisasi .....	27
4.2 Deskripsi Responden .....	28
4.2.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	29
4.3 Uji Instrument Penelitian .....	30
4.3.1 Uji Validitas .....	30
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	32
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.4.1 Uji Linieritas .....	35
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	35
4.4.3 Uji Normalitas.....	35
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	37
4.5 Uji Hipotesis .....	37
4.5.1 Hipotesis Kedua.....	38
4.5.2 Hipotesis Ketiga .....	39
4.5.3 Hipotesis Keempat.....	40
4.5.4 Hipotesis Kelima .....	41
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	43

4.6.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende. ....	43
4.6.2	Pengaruh Daya Tangap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende .....	44
4.6.3	Pengaruh Kemampuan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende. ....	45
4.6.4	Pengaruh Kepedulian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende. ....	46
4.6.5	Pengaruh Jaminan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende. ....	47
<b>BAB VKESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Universitas Flores Ende.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel penelitian .....	22
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas .....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas.....	35
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas .....	35
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson .....	37
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mhasiswa .....	37
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Daya Tangap Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	38
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kemampuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	40
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Universitas Flores.....	27
Digram 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Digram 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	30