

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

SKRIPSI



**Oleh:
Githa Claudia Tobing
180910016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Githa Claudia Tobing
180910016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Githa Claudia Tobing
NPM : 180910016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terhadap karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Githa Claudia Tobing
180910016

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAAN PELAJAR
PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE PTE LTD**


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Githa Claudia Tobing
180910016

Telah disetujui oleh Pembimbing Pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 29 Juli 2022


M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Lembaga Pendidikan adalah organisasi yang memberikan jasa dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan diharapkan dapat peka terhadap situasi dan kondisi saat ini. The Leadership Institute sebagai penyelenggara jasa Pendidikan, harus mampu memahami dan memperhatikan perasaan pelanggan dalam hal ini ada pelajar. Perasaan pelajar sebagai pelanggan yang menjalani proses pelayanan akademik akan meninggalkan kesan yang mendalam bagi The Leadership Institute. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan administrasi terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Insitute Pte Ltd. Populasi yang digunakan sebanyak 120 responden dan seluruhnya di jadikan sampel dengan teknik sampel jenuh. Pengolah data dibantu dengan software SPSS versi 25 dengan metode kuantitatif. Dari hasil regresi linier berganda diperoleh $Y = 1,067 + 0,200X_1 + 0,349X_2$.

Dalam Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualiatas layanan akademik (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,135 > 1,734$) dan variabel kualitas layanan administrasi (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,029 > 1,734$). Berdasarkan kriteria pengujian jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas layanan akademik (X_1), dan kualitas layanan administrasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelajar (Y), yang mana variabel kualitas layanan akademik (X_1), dan kualitas layanan administrasi (X_2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar (Y).

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Akademik; Administrasi; Kepuasan Pelajar

ABSTRACT

Educational institutions are organizations that provide services with the aim of educating the nation's life and are expected to be sensitive to current situations and conditions. The Leadership Institute as the provider of Education services, must be able to understand and pay attention to the feelings of customers, in this case there are students. The feeling of students as customers who go through the academic service process will leave a deep impression on The Leadership Institute. This study aims to analyze how the quality of service and administration on student satisfaction at The Leadership Institute Pte Ltd. The population used was 120 respondents and all of them were sampled with the saturated sample technique. Data processing is assisted by SPSS version 25 software with quantitative methods. From the results Of multiple linear regression obtained $Y = 1.067 + 0.200X1 + 0.349X2$.

The results showed that the academic service quality variable (X1) $t_{count} > t_{table}$ ($4.135 > 1.734$) and the administrative service quality variable (X2) $t_{count} > t_{table}$ ($7.029 > 1.734$). Based on the test criteria if $t_{count} > t_{table}$, then H_0 is rejected and H_a is accepted which means the quality of academic services (X1), and the quality of administrative services (X2) affect student satisfaction (Y), in which the variables of academic service quality (X1), and the quality of administrative services (X2) have a positive and significant effect on student satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality; Academic; Administration; Student Satisfaction

KATA PENGANTAR

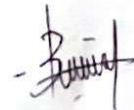
Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Pimpinan dan Karyawan The Leadership Institute Pte Ltd.
7. Ibu, Kakak, Pacar yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 29 Juli 2022



Penulis (Githa Claudia)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Kualitas Layanan Akademik	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan Akademik	12
2.1.1.2 Faktor Kualitas Layanan Akademik.....	14
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Layanan Akademik.....	15
2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan Akademik	16
2.1.2 Kualitas Layanan Administrasi	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Administrasi	17
2.1.2.2 Aspek Kualitas Layanan Administrasi.....	18
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan Administrasi	19
2.1.3 Kepuasan Pelajar	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelajar	21
2.1.3.2 Aspek – aspek Kepuasan Pelajar.....	22

2.1.3.3	Strategi Kepuasan Pelajar	23
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelajar	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1	Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1.1	Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Pelajar	30
2.3.1.2	Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar	30
2.3.1.3	Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar.....	30
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Sifat Penelitian	32
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	33
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2	Periode Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6.2	Alat Pengumpulan Data	36
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.7.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	37
3.7.1.1	Kualitas Layanan Akademik	37
3.7.1.2	Kualitas Layanan Administrasi	37
3.7.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	38
3.7.2.1	Kepuasan Pelajar.....	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Deskriptif	39
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	39
3.8.2.1	Uji Validitas	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	40

3.8.2.3 Pengujian Validitas Instrumen	41
3.8.2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.3.1 Uji Normalitas	42
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	43
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.4 Uji Pengaruh	44
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi	44
3.9 Uji Hipotesis	45
3.9.1 Uji T (Parsial).....	46
3.9.2 Uji F (Simultan)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Hasil Responden	49
4.2.1 Profil Responden	49
4.2.2 Profil Responden Jenis Kelamin	50
4.2.3 Profil Responden Usia	50
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	51
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	52
4.3.1 Kualitas Layanan Akademik	52
4.3.2 Kualitas Layanan Administrasi	53
4.3.3 Kepuasan Pelajar	54
4.4 Analisa Data.....	55
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
4.4.1.1 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Akademik (X_1)	55
4.4.1.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X_2)	56
4.4.1.3 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelajar(Y).....	57
4.4.1.4 Uji Reliabilitas Variabel Instrumen	58
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.4.2.1 Hasil Uji Normalitas	59
4.4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas	61
4.4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh	64

4.4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.4.3.2 Hasil Koefisien Determinasi R ²	66
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis	66
4.4.4.1 Uji Secara Parsial (Uji T).....	66
4.4.4.2 Uji Serempak (Uji F/ Anova).....	68
4.5 Pembahasan.....	68
4.5.1 Pengaruh variabel kualitas layanan akademik terhadap Kepuasan Pelajar	69
4.5.2 Pengaruh Variabel kualitas Layanan administrasi terhadap Kepuasan Pelajar	69
4.5.3 Pengaruh Variabel kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administrasi terhadap Kepuasan Pelajar.....	70
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	79
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	127
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute	7
Gambar 2.1	Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute	7
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Diagram Histogram	59
Gambar 4.2	Normal P – Plot Regression Standardized Residual	60
Gambar 4.3	Hasil Uji Scatterplot	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelajaran The Leadership Institute.....	4
Tabel 1.2	Survei Kuisoner Kepuasan Pelajar Terhadap Kualitas Pelayanan (Masa Study July 2021-Oktober 2021).....	6
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Lama Bekerja	51
Tabel 4.4	Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi	52
Tabel 4.5	Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi.....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Kepuasan Pelajar	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Akademik (X_1)	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Administrasi (X_2)	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelajar(Y)..	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	61
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas (Uji VIF).....	62
Tabel 4.13	Uji Glejser	64
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	66
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (Uji T)	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Serempak (Uji F)	68

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	40
Rumus 3.2	Korelasi Pearson Product Moment.....	41
Rumus 3.3	Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3.4	Uji t.....	46
Rumus 3.5	Uji F.....	47