

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN AKADEMIK PROGAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN**



SKRIPSI

Oleh:

ALFITRIANOR

A1A315032

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfitrianor

NIM : A1A315032

Jurusan/Program Studi : P.IPS/Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Banjarmasin, 16 Januari 2023

Yang membuat pernyataan


Alfitrianor

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh : ALFITRIANOR,
NIM : A1A315032
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Banjarmasin, 16 Januari 2023

Pembimbing



Drs. Supriyanto, M.Pd

NIP. 19590710 1985033 1 005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Progam Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Yang disusun oleh : Alfitriantor, NIM A1A315032, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal : 16 Januari 2023

DEWAN PENGUJI

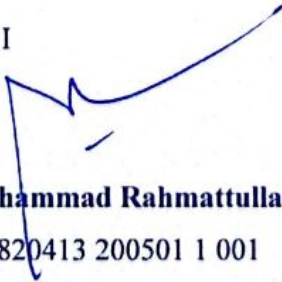
Pembimbing



Drs. Supriyanto, M.Pd

NIP. 19590710 1985033 1 005

Penguji I



Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd.

NIP. 19820413 200501 1 001

Penguji II



Ananda Setiawan, M.Pd.

NIP. 19940509 201903 1 009

Mengetahui

Ketua Jurusan



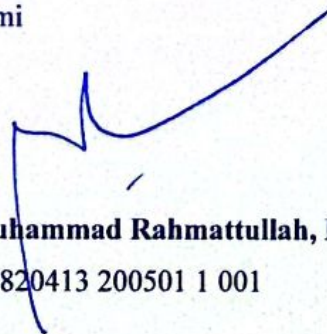
Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Sosial

Dr. Supriyanto, S.Pd, M.A

NIP. 19740301 200212 1 004

Koordinator Program Pendidikan

Ekonomi



Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd

NIP 19820413 200501 1 001

Abstrak

Alfitrianor, 2023. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Progam Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin (Pembimbing: Drs. Supriyanto,M.Pd).

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Progam Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Sampel penelitian ini yaitu 100 responden mahasiswa aktif Progam Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Sampel Diambil dari mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 sampai 2021 yang bertotal 3361 mahasiswa dan responden dipilih dengan menggunakan teknik acak sederhana (simple random sampling). Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan angket (Kuisoner) yang berisi pernyataan. Data hasil kuisoner dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

Kemudian di dimensi tangibles mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis computer/IT.

Berdasarkan uraian dan analisis diatas kesesuaian antara pelayanana akademik terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 sebesar 46%. Artinya pelayanan memberi pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 46%.

Kata kunci : Pelayanan akademik (X) kepuasan mahasiswa(Y)

Abstract

Alfitriantor, 2023. Analysis of the Level of Student Satisfaction with Academic Services for the Economic Education Study Program, Teaching and Education Faculty, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Thesis, Economic Education Study Program, FKIP, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin (Supervisor: Drs. Supriyanto, M.Pd).

The purpose of this study was to find out how student satisfaction with the academic services of the Economics Education Study Program, Teaching and Education Faculty, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. The sample of this research was 100 active student respondents in the Economic Education Study Program, Faculty of Teaching and Education, University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Samples were taken from Economics Education students from 2018 to 2021 with a total of 3361 students and respondents were selected using a simple random sampling technique. Research data was obtained by distributing questionnaires (Quisonaires) containing statements. Questionnaire results data were analyzed using a simple linear regression analysis method.

Then in the tangibles dimension, students prefer to meet academic officers with 61% of respondents' answers. And item questions Academic services provided are computer based with an answer of 70% meaning that students are very satisfied if the services are carried out computer/IT based.

Based on the description and analysis above, the agreement between academic services and student satisfaction for the 2018-2021 class is 46%. This means that service influences student satisfaction by 46%.

Keywords: Academic services (X) student satisfaction (Y)

Pembimbing



Drs. Supriyanto, M.Pd

NIP. 19590710 1985033 1 005

PENGHARGAAN

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat, petunjuk dan hidayah-Nya dalam mengerjakan penelitian ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Progam Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat program S-1 (Sarjana) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Zainal Hakim dan Ibu santy Dewi yang telah memberikan doa, motivasi, dorongan, semangat, dan nasihat.
3. Kakak saya Putra Setyawan yang selalu menmberikan dukungan dan bantuan finansial, serta kerabat-kerabat dekat saya yang lainnya.
4. Bapak Dr. Chairil Faif Pasani M.Si. selaku Dekan FKIP ULM Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Bapak Dr. Syaharuddin S.Pd, M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP ULM Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Drs. Supriyanto, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, nasehat, motivasi dan saran yang membangun dalam penyelesaian penelitan ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, motivasi, nasehat, dan bimbingan saat perkuliahan.
9. Bapak Syaripudin Bahar, S.Pd, M.AB sebagai Operator/Observer Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan informasi, motivasi, nasehat, dan bimbingan saat perkuliahan.

10. Kaka saya Ani rohaini yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan, semangat, dan nasihat selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Sahabat dan Partner terbaik ku Seno Wahyudi Atmojo dan Baihaqi yang selalu setia mendukung, memotivasi, memberi dorongan, semangat, dan nasihat untuk selama menjalani masa perkuliahan ini.
12. Sahabat seperjuangan skripsi yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan, semangat, nasihat dan memberikan informasi mengenai tugas akhir kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang senantiasa memotivasi, dan membantu dan mendoakan saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Banjarmasin, 16 Januari 2023

Peneliti,



Altrianor

NIM A1A3315032

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Progam Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin".

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana S1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak luput dari keterbatasan dan kekurangan. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, usaha dan bimbingan dari berbagai pihak. oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis menghaturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tuaku tercinta Ayah dan Ibu yang tidak pernah lelah memberikan do'a, dukungan, semangat, motivasi, cinta dan kasih sayang.

Semoga Allah Swt. memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis. akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Amin, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	5
1. Kegunaan Akademis.....	5
2. Dalam Hal Praktis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. KEPUASAN MAHASISWA.....	7
1. Pengertian Kepuasan.....	7
2. Pengertian kepuasan Mahasiswa.....	8
3. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	9
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	14
5. Manfaat Kepuasan Mahasiswa.....	15
B. PELAYANAN AKADEMIK.....	17
1. Pengertian Layanan.....	18
2. Pengertian Pelayanan Akademik.....	19
C. PERANGKA BERPIKIR.....	21
D. HIPOTESIS.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	23
B. DESAIN PENELITIAN.....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Sifat Penelitian.....	23
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel.....	24
D. TEKNIK PENGUMPULAN SAMPEL.....	24
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
1. Angket (Kuesioner).....	26

2. Dokumentasi	26
3. Wawancara	26
F. TEKNIK VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN	26
1. Uji Validasi Data Instrumen	26
2. Uji Validasi Instrumen	27
G. TEKNIK ANALISIS DATA	28
BAB IV	30
Hasil dan Pembahasan	30
DAFTAR PUSTAKA	60