

**PERBEDAAN KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PADA MAHASISWA DI TINJAU DARI  
JENIS KELAMIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Diajukan oleh :

**LINY MARLINA**

**17. 860. 0258**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

SKRIPSI

PERBEDAAN KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI  
JENIS KELAMIN PADA PELAYANAN FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

dipersiapkan dan disusun oleh  
Liny Marlina  
178600258

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 10 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang



Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si

Sekretaris



Anggi Tri Lestari, S.Psi, M.Si

Pembimbing



Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi

Penguji Tamu



Endang Haryati, S.Psi, M.Psi

Skripsi ini diterima sebagai salah Satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana  
Tanggal 10 Maret 2022

Kepala Bagian  
BAGIAN P  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi  
INDUSTRI & OT

Mengetahui  
Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area



Hasanuddin, Ph.D

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liny Marlina  
NPM : 17.860.0258  
Tahun Terdaftar : 2017  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah skripsi ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 10 Maret 2022

Peneliti

  
LINY MARLINA  
17.860.0258

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Liny Marlina  
NPM : 178600258  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 10 Maret 2022  
Yang Menyatakan,

  
LINY MARLINA  
17.860.0258

## MOTTO

“ Satonga ni tangiang do ulaon “

( M. Simbolon )



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin”**. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H Erwin Siregar, M.BA, selaku ketua Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Arif Fachrian, S.Psi,M.Psi selaku dosen pembimbing dan ketua jurusan bidang Psikologi Industri dan Organisasi di Fakultas Psikologi yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabarandan ketekunan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku ketua sidang, yang sudah meringankan waktunya untuk hadir.

6. Ibu Endang Haryati M.Psi, Psikolog selaku dosen pembanding, yang sudah Meringankan waktunya untuk hadir dan dengan senang hati memberikan pengarahan dan saran terbaik untuk penulisan skripsi ini.
7. Ibu Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi, M.Psi,Psikolog Meringankan waktunya untuk hadir dan menjadi notulen.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dari awal perkuliahan semester hingga peneliti menyelesaikan mata kuliah dan studi akhir/skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
9. Seluruh pegawai atau staff administrasi Universitas Medan Area yang telah membatu mengeluarkan surat penting sewaktu penelitian.
10. Seluruh Mahasiswa Stambuk 2017 & 2018 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini.
11. Orang tua terkasih, Ayah Ariston Silalahi dan Ibu Minar Hermita Simbolon yang telah mencukupkan segala sesuatu yang dibutuhkan peneliti, serta terus mendukung peneliti dengan doa dan wejangan penyemangat mulai dari awal perkuliahan sampai saat ini. tak terlepas juga untuk Adik kandung peneliti, Rini & Paldo serta Kakak Nova yang telah memberikan dukungan doa, semangat dan penghiburan bagi peneliti dalam mempersiapkan skripsi ini.
12. Pathner Se-Team Pembimbing Atania Margaretta Br. Ginting yang selalu setia membantu, mendorong, dan mengarahkan peneliti dengan sabar dan

terus menjadi alarm pengingat untuk peneliti dalam mengerjakan Skripsi ini hingga selesai.

13. Sahabat terbaik yang di kasihi peneliti dalam penulisan skripsi ini (Nindy Lorenza, Monaria Jennifer Mapella, Sindi Gristin, Putri Muliani) yang selalu menjadi teman menghabiskan masa kuliah bersama dari awal hingga menjadi rekan pejuang skripsi, yang selalu memberikan semangat dan penghiburan, sehingga menjadi kekuatan untuk peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh teman-teman dari kelas C1 2017 dan seluruh rekan stambuk 2017 kampus 2 UMA yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu namanya.
15. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang mana namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam ucapan terimakasih ini. Untuk itu peneliti mengucapkan mohon maaf yang sebesar besarnya.

Peneliti menyadari masih banyak hal yang bisa dikembangkan dalam penelitian ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun akan diterima. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi pembaca.

Medan, 10 Maret 2022

Peneliti



(Liny Marlina)



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Liny Marlina  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat & Tanggal Lahir : Bandung, 17 Februari 1997  
Alamat : Jln. Kartika Eka Paksi No.14  
Kode Pos : -  
Nomor Ponsel : 082161055458  
E-mail : liny17marlina@gmail.com

### B. Jenjang Pendidikan Formal

1. Universitas Medan Area – Fakultas Psikologi  
( Medan, Sumatera Utara) 2017-2022
2. SMK Farmasi Pharmaca Medan (Medan, Sumatera Utara) 2014-2017
3. SMP Negeri 1 Sunggal ( Sunggal, Sumatera Utara) 2011-2014
4. SD Negeri 101741 ( Sunggal, Sumatera Utara) 2005-2011

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Mahasiswa .....	13
B. Jenis Kelamin .....	13
1. Pengertian Jenis Kelamin.....	13
2. Perbedaan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	14
C. Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa .....	16
1. Pengertian Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa .....	16
2. Pelayanan .....	18
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	18
4. Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	24

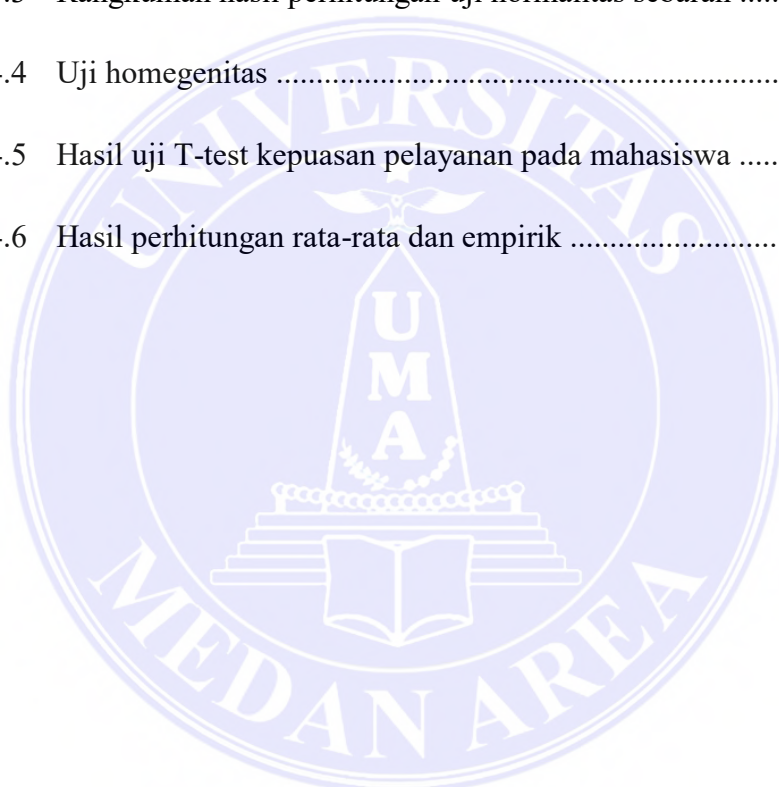
5.	Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas .....	27
6.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	28
D.	Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Laki – Laki Dan Perempuan.....	31
E.	Kerangka Konseptual .....	35
F.	Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
A.	Tipe Penelitian.....	36
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
C.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
D.	Subjek Penelitian.....	38
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel .....	38
E.	Metode Pengumpulan Data .....	39
F.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur .....	42
1.	Validitas .....	42
2.	Reliabilitas .....	43
G.	Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
A.	Orientasi Kacah Dan Persiapan Penelitian.....	45
1.	Orientasi Kacah .....	45
2.	Persiapan Penelitian .....	47
B.	Pelaksanaan Penelitian .....	52
C.	Analisis Data Dan Hasil Penelitian .....	53
1.	Uji Asumsi.....	53
a.	Uji Normalitas Sebaran.....	53
b.	Uji Homogenitas .....	54
2.	Hasil Perhitungan T-test .....	55
3.	Hasil Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik .....	57
a.	Mean hipotetik/ nilai rata- rata.....	57
b.	Mean Empirik/ Nilai Rata- Rata .....	57

c. Kriteria .....	57
D. Pembahasan .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi penyebaran aitem–aitem pernyataan skala kepuasan pelayanan pada mahasiswa sebelum uji coba .....	49
Tabel 4.2	Distribusi penyebaran aitem–aitem pernyataan skala kepuasan pelayanan pada mahasiswa setelah uji coba .....	51
Tabel 4.3	Rangkuman hasil perhitungan uji normalitas sebaran .....	54
Tabel 4.4	Uji homegenitas .....	55
Tabel 4.5	Hasil uji T-test kepuasan pelayanan pada mahasiswa .....	56
Tabel 4.6	Hasil perhitungan rata-rata dan empirik .....	58



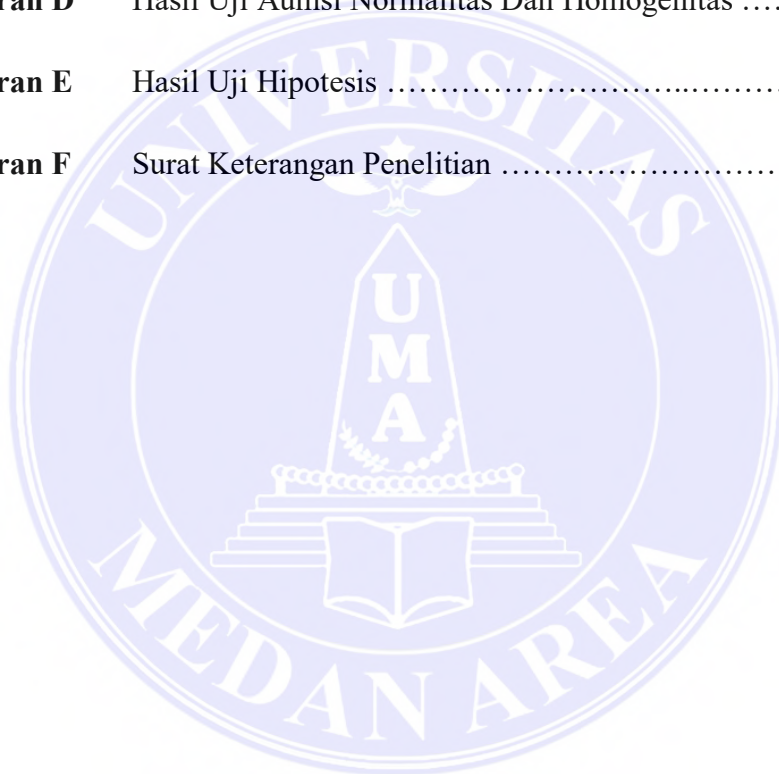
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Konseptual.....	35
<b>Gambar 4.1</b>	Kurva Normal Skala Kepuasan Mahasiswa Laki- Laki.....	58
<b>Gambar 4.2</b>	Kurva Normal Skala Kepuasan Mahasiswa Perempuan.....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A</b>	Alat Ukur Penelitian .....	72
<b>Lampiran B</b>	Data Penelitian .....	80
<b>Lampiran C</b>	Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Item Kepuasan Pelayanan .....	84
<b>Lampiran D</b>	Hasil Uji Aumsi Normalitas Dan Homogenitas .....	91
<b>Lampiran E</b>	Hasil Uji Hipotesis .....	94
<b>Lampiran F</b>	Surat Keterangan Penelitian .....	96



## PERBEDAAN KEPUASAN PELAYANAN FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA PADA MAHASISWA DI TINJAU DARI JENIS KELAMIN

Liny Marlina

Universitas Medan Area

E-mail : liny17marlina@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa yang terdiri dari 50 mahasiswa Laki- Laki dan 50 Mahasiswa Perempuan pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area (UMA). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Bentuk skala yang digunakan adalah *skala likert* dengan koefisien reliabilitas Kepuasan Pelayanan menggunakan rumus *alpha cronbach* 0,962. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik kuota sampling. Teknik analisis data menggunakan T-test yang diketahui bahwa terdapat perbedaan kepuasan pelayanan fakultas psikologi universitas medan area pada mahasiswa di tinjau dari jenis kelamin sebesar = 14,098 dengan signifikan 0,000 ( $P < 0,05$ ), dimana kepuasan pelayanan mahasiswa laki- laki dikategorikan Rendah (Mean Empirik 110,26 < Mean Hipotetik 125,0), dimana selisih kedua mean kurang dari ( $SD= 13,398$ ), sedangkan kepuasan pelayanan mahasiswa perempuan dikategorikan Tinggi ( Mean Empirik 162,38 < Mean Hipotetik 125,0), dimana selisih kedua mean kurang dari  $SD= 22,446$ ).

**Kata kunci** : Kepuasan, Pelayanan, Laki- Laki, Perempuan.



**DIFFERENCES IN SERVICE SATISFACTION FACULTY OF  
PSYCHOLOGY IN MEDAN AREA UNIVERSITY IN STUDENTS IN  
REVIEW OF GENDER**

Liny Marlina

Universitas Medan Area

E-mail : liny17marlina@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to determine the difference in service satisfaction of the Faculty of Psychology, University of Medan Area on students in terms of gender. The sample in this study was 100 students consisting of 50 male students and 50 female students at the psychology faculty of Medan Area University (UMA). The method used is a quantitative method. The form of the scale used is a Likert scale with a reliability coefficient of Service Satisfaction using the Cronbach alpha formula of 0.962. The sampling technique used is the quota sampling technique. The data analysis technique used T-test which was known that there was a difference in service satisfaction of the faculty of psychology at Medan Area University in terms of gender = 14,098 with a significant 0.000 ( $P < 0.05$ ), where service satisfaction for male students was categorized as low ( Empirical Mean 110.26 < Hypothetical Mean 125.0), where both mean less than ( $SD = 13.398$ ), while female student service satisfaction was categorized as High (Empirical Mean 162.38 < Hypothetical Mean 125.0), where both mean more than ( $SD = 22,446$ ).*

**Keywords :** Satisfaction, Service, Male, Female.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan telah menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia. Tampubolon (2001: 157) menyatakan bahwa kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Hal senada juga di ungkapkan Maslow (dalam Lusiah, 2018), Kebutuhan melekat pada kodrat manusia, sehingga tidak mudah berubah. Maslow berpendapat bahwa kebutuhan dasar manusia bersifat hierarki, termasuk kebutuhan fisiologis (misalnya makan dan minum); kebutuhan akan keamanan (misalnya perlindungan fisik dan finansial); kebutuhan sosial (seperti cinta, kepemilikan); kebutuhan akan rasa hormat dan penghargaan dari orang lain; dan kebutuhan aktualisasi diri. Jika dikaitkan dengan teori Maslow, pendidikan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri peserta didik, terkait dengan tumbuh kembangnya kemampuan peserta didik (Tampubolon, 2001). Konteks kebutuhan inilah yang menjadi acuan dalam pemasaran jasa pendidikan, penyedia jasa akan berlomba-lomba memberikan setiap layanan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat. Salah satunya adalah perguruan tinggi dimana perguruan tinggi memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan pada mahasiswa, dimana mahasiswa merupakan konsumen primer yang secara langsung terpengaruh oleh layanan dan menjadi tujuan utama dalam penyedia jasa pendidikan perguruan tinggi (Tampubolon, 2001).

Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi berada di garda terdepan dalam peningkatan kualitas lulusan perguruan tinggi. Bangsa dan negara perlu meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Aziz (2016:22) mengemukakan bahwa perguruan tinggi merupakan organisasi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi secara bersama-sama pada jenjang diploma, sarjana, ahli dan profesi untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi dan keahlian unggul yang dibutuhkan untuk pengembangan masyarakat secara luas serta memiliki kecerdasan seimbang dalam aspek berpikir (intelektual), aspek dzikir (spiritual) dan aspek perasaan (emosional).

Perguruan tinggi Sebagai salah satu institusi pendidikan, tentunya memiliki produk nyata yang ditawarkan kepada konsumen, Menurut Tampubolon (2001) yang menyebutkan terdapat lima jenis layanan mahasiswa, yaitu: (1) Layanan kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan / konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain, (2) Jasa penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga penelitian, pelaksanaan penelitian, publikasi hasil penelitian, seminar penelitian, termasuk bantuan tersebut di atas, (3) Pengabdian kepada masyarakat yang termasuk jenis ini adalah buku pedoman, pelaksanaan program, administrasi program dan publikasi hasil program, (4) pelayanan administrasi, termasuk kebijakan strategis, administrasi kegiatan akademik (seperti kehadiran kuliah, penilaian, praktikum), pendaftaran, transkrip, ijazah dan sistem informasi, (5) layanan ekstra kurikuler, termasuk

informasi buku atau panduan kegiatan ekstrakurikuler, pengelolaan program dan kegiatan kemahasiswaan, pengembangan minat, tarif, olahraga, kesehatan, serta alat dan fasilitas pendukung.

Dalam upaya memberikan layanan pendidikan yang baik, perguruan tinggi perlu mengetahui setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswanya, hal ini sejalan dengan pendapat Maslow (dalam Tilar 2001:200) bahwa pendidikan merupakan kebutuhan dasar yang harus sesuai dengan kebutuhan individu dan kebutuhan masyarakat. Rinerhart (dalam Enoch, 2006) mengemukakan bahwa ada empat kebutuhan dasar manusia dalam hal pendidikan, yaitu: (a) pengembangan keterampilan komunikasi, baik lisan (menyimak dan berbicara) maupun tertulis (membaca dan menulis), (b) pengembangan keterampilan kepribadian: pengembangan dalam menentukan tujuan pribadi dalam hidup, motivasi kerja, dan pengembangan kepribadian yang berkualitas, (c) mengembangkan keterampilan bekerja dalam tim, secara komunikatif untuk mencapai tujuan bersama, dan (d) mengembangkan Keterampilan kognitif : mengembangkan keterampilan berpikir rasional dalam mengatasi masalah.

Universitas Area Medan (UMA) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang memberikan layanan pendidikan perguruan tinggi di Sumatera Utara, salah satu fakultas terfavorit di UMA Merupakan Fakultas Psikologi yang memiliki visi menjadi program studi yang unggul di bidang Psikologi yang berkarakter daerah dan nasional yang dilandasi oleh profesionalisme dan moral. Tentunya dalam mencapai visi tersebut, UMA dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam aspek akademiknya dan administrasinya agar dapat

memenuhi segala kebutuhan dan harapan mahasiswanya. Jika kinerja layanan pendidikan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, konsumen akan merasa senang atau puas (Kotler & Keller, 2008). Maka dari itu Pada dasarnya, tujuan dari sebuah bisnis dalam hal ini perguruan tinggi adalah menciptakan konsumen yang puas (Lusiah, 2018).

Irawan (dalam Daga, 2017: 78) mengemukakan bahwa “Salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka perlu memenuhi konsep SERQUAL yang mana memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati”. Hal senada juga disampaikan oleh Band (dalam Indrasari, 2019: 87), kepuasan akan tercapai bila kualitas pelayanan memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kotler dan Keller (dalam Lusiah, 2018: 39) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk / jasa yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Sehingga dalam hal ini mahasiswa akan merasa puas apabila pelayanan akademik dan administrasi yang dirasa sesuai dengan harapannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2011: 21), yang berpendapat bahwa apabila kinerja yang dipersepsikan (pelayanan) dibawah ekspektasi maka konsumen akan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja (pelayanan) yang diterima melebihi harapan maka konsumen akan merasakan kepuasan.

Mahasiswa yang puas akan terus melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yang sama, selain itu mahasiswa yang puas juga akan semakin percaya diri dalam memberikan rekomendasi kepada calon mahasiswa untuk melanjutkan kuliah di perguruan tinggi tersebut (Lusia, 2018). Mahasiswa yang merasa puas juga akan memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap perguruan tinggi, sependapat dengan Helgesen (dalam Lusia, 2018:42) yang menyatakan bahwa kepuasan berhubungan positif dengan loyalitas konsumen khususnya pada sektor pendidikan tinggi. Selain loyal, Kotler (dalam jurnal Suwardi, 2011) berpendapat bahwa konsumen yang puas juga akan mengatakan hal-hal baik tentang perusahaan jasa kepada orang lain. Hal tersebut tentunya akan menumbuhkan rasa kekeluargaan dan rasa memiliki mahasiswa terhadap universitas dan akan sangat mempengaruhi promosi dan eksistensi universitas (Lusia, 2018). Apalagi mengingat banyaknya jumlah perguruan tinggi di Indonesia tentunya akan menciptakan persaingan yang cukup ketat, hal ini menyebabkan penyelenggara pendidikan semakin berupaya untuk menawarkan segala kualitas pelayanan dan fasilitas terbaik dalam memudahkan mahasiswa untuk belajar di universitas tersebut. Selain kualitas pelayanan, jenis kelamin juga membedakan kepuasan mahasiswa antara laki-laki dan perempuan baik secara biologis, psikologis, maupun sosial. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan perilaku dan perilaku antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan masyarakat, yang secara tidak langsung mempengaruhi bagaimana konsumen dalam menggunakan suatu layanan dan cara pandang konsumen dalam menilai pelayanan yang diberikan.

Hungu (2016:43) menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Feldman (2012:49) yang menyatakan jenis kelamin merupakan perbedaan laki-laki dan perempuan berdasarkan anatomi seksual dan perilaku seksual, hal ini didukung oleh pendapat Friedman dan Schustack (2008:79) yang menyatakan terdapat perbedaan antara jenis kelamin Laki-Laki dan perempuan, dimana ada beberapa area di mana kita dapat menemukan perbedaan jenis kelamin yang reliabel berkaitan dengan kemampuan psikologis, khususnya dalam area-area yang 11 menyangkut kemampuan berpikir, persepsi, dan memori.

Menurut Okoroafo dkk (dalam Hakim, 2016) menyatakan bahwa wanita cenderung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang lebih kuat daripada pria sedangkan pria pada sisi lain lebih dipengaruhi oleh nilai ekonomis yang dirasakan dalam pembelian produk atau penggunaan jasa. Hal ini dikarenakan terdapat perbedaan susunan otak pada corpus callosum yakni serabut saraf manusia antara pria dan wanita dimana hal ini menyebabkan wanita lebih menyadari emosi yang dirasakan dibandingkan pada pria, hal ini juga yang menyebabkan wanita lebih merasakan dan menyadari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pria (Antrock, 2008). Berbagai faktor yang menyebabkan terdapat perbedaan kepuasan antara konsumen laki-laki dan perempuan, dimana dalam segi pelayanan perempuan lebih puas dibandingkan laki-laki.

Hal ini mendukung Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aritonang (2019) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi didapat

dari pengguna GO-JEK berjenis kelamin perempuan dengan tingkat persentase kepuasan sebesar 86,3% sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki memiliki tingkat persentase Kepuasan sebesar 85,2%. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hakim (2016) tentang kepuasan konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen perempuan memiliki tingkat persentase kepuasan yang tinggi sebesar (94,52%) sedangkan tingkat prosentase kepuasan pada laki-laki sebesar (92,36%), maka dari itu hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen laki-laki dan perempuan, dimana kepuasan konsumen perempuan terhadap suatu pelayanan lebih tinggi dari pada konsumen laki-laki.

Namun pada kenyataannya masih terdapat ketidak sesuaian antara harapan dengan realita pelayanan yang dirasakan mahasiswa, sehingga ada sebagian mahasiswa yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Konsumen yang tidak puas terhadap layanan memiliki sikap yang berbeda-beda . dalam menunjukkan ketidakpuasannya, sebagian konsumen menunjukkan dengan menyampaikan keluhan terkait layanan atau diam dan segera keluar dari perusahaan atau tidak lagi menggunakan layanan tersebut, bahkan ada konsumen yang mengutarakannya dengan marah - langsung marah (Kasmir, 2017).

Berdasarkan observasi yang dilakukan di kampus 2, peneliti melihat beberapa mahasiswa yang terlihat menceritakan keluhan satu sama lain di depan fakultas psikologi terkait layanan yang baru diterima, selain itu peneliti juga melihat kursi yang sudah disediakan untuk mahasiswa mengakses internet sembari menggunakan laptop juga terlihat kosong dan hanya terlihat beberapa



mahasiswa yang menggunakan fasilitas tersebut untuk makan dan bercerita, peneliti juga melihat perpustakaan yang terlihat sepi dan jarang terlihat mahasiswa membaca diperpustakaan. Peneliti juga melihat antrian yang berantakan saat beberapa mahasiswa hendak mengurus keperluan di bagian administrasi, serta terlihat mahasiswa yang mengeluhkan permasalahannya tetapi direspon cukup lambat oleh staff tersebut.

Berdasarkan observasi tersebut peneliti melakukan wawancara lebih lanjut dengan beberapa mahasiswa. Berikut ini merupakan wawancara peneliti dengan beberapa mahasiswa berjenis kelamin laki- laki. Wawancara ini menggambarkan keluhan mahasiswa yang berkaitan dengan pengalaman ketidak puasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas Psikologi UMA.

*“Saya heran mengapa dikampus disediakan Wifi tapi sangat lambat, padahal fasilitas tapi tidak dapat digunakan. Saya juga merasa antrian dalam mengurus berkas tidak teratur dan lambat lalu terkadang walaupun lebih dulu menunggu saya dilayani belakangan. Selain itu saya juga merasa staff di fakultas psikologi UMA cenderung lebih ramah dan peduli kepada mahasiswa perempuan mungkin karena hampir keseluruhan staff di fakultas psikologi uma berjenis kelamin laki – laki sehingga mahasiswa perempuan lebih diperdulikan dalam memberikan pelayanan.”*

Selain mahasiswa berjenis kelamin laki- laki terdapat juga pengalaman mahasiswa berjenis kelamin perempuan. Wawancara ini juga menggambarkan keluhan mahasiswa yang berkaitan dengan pengalaman ketidak puasan terhadap pelayanan fakultas Psikologi UMA.

*“Saya sangat kesal nilai saya di KRS (Kartu Rencana Studi) tidak sesuai dengan nilai yang di input di buku besar , jadi saat saya naik berkas untuk seminar proposal saya kan mengecek nilai saya kembali, ternyata nilai saya berbeda dari hasil pengecekan admin, sehingga untuk memperbaiki nilai saya harus menemui kembali dosen yang bersangkutan dan menunjukkan bukti laporan praktikum saya padahal mata kuliah yang bermasalah tersebut sudah dari semester 2. Saya juga merasa kurang puas kalau pergi ke perpustakaan kampus 2, bukunya kurang lengkap, kursi tempat duduk membaca juga kurang nyaman, susunan buku pun kurang rapih, jadi kalau mau nyari buku lebih baik pergi ke perpustakaan kampus 1 saja.”*

Berdasarkan observasi dan wawancara inilah peneliti ini akan menganalisis kepuasan pelayanan pada mahasiswa terhadap pelayanan fakultas psikologi UMA dalam hal layanan akademik; terkait kurikulum, silabus, diktat, evaluasi pengajaran, bimbingan dan praktikum serta layanan administrasi; terkait kebijakan strategis, administrasi terkait akademik (seperti; kehadiran kuliah, penilaian dan praktikum), pendaftaran, transkrip nilai, ijazah serta sistem informasi.

Penelitian ini hanya berfokus pada konsumen primer yaitu mahasiswa yang akan ditinjau dari jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan, dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan populasi mahasiswa fakultas psikologi tambuk 2017 dan 2018 kampus 2, dikarenakan mahasiswa stambuk tersebut sudah memiliki banyak pengalaman terkait pelayanan UMA, serta sudah memiliki

perbandingan antara pelayanan yang dirasakan sebelum pandemi Covid 19 dan sesudahnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah terdapat perbedaan kepuasan pelayanan pada mahasiswa ditinjau dari jenis kelamin terhadap suatu layanan. Maka penulis memilih judul “Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka peneliti akan meneliti Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin. Peneliti melihat adanya ketidak sesuaian antara harapan mahasiswa dengan pelayanan akademik yang dirasakan, hal ini terlihat dari keluhan mahasiswa terkait Nilai KRS online yang berubah sewaktu-waktu sehingga mahasiswa merasa tidak nyaman dan dirugikan apabila nilai yang didapatkan tidak sesuai. Selain itu fasilitas wifi yang lambat juga membuat mahasiswa merasa kurang nyaman serta penyampaian pelayanan yang berbeda dari staff terhadap mahasiswa laki- laki dan perempuan, dimana staff admin psikologi yang hampir mayoritasnya berjenis kelamin laki- laki memiliki ketertarikan dan keperdulian lebih terhadap mahasiswa perempuan.

Mahasiswa juga menyampaikan pengalamam mereka saat mengunjungi perpustakaan kampus 2, dimana mahasiswa merasa kurang nyaman dalam

membaca buku dikarenakan kurangnya kursi dan meja untuk duduk dan kurangnya buku referensi terutama terkait kajian ilmu psikologi, sehingga banyak mahasiswa yang lebih memilih pergi ke perpustakaan kampus 1, selain itu mahasiswa juga mengeluhkan ketidak teraturan dalam antrian dan pemberian layanan di administrasi, dimana terlihat barisan antrian yang tidak teratur dan berantakan dikarenakan pelayanan yang lambat serta ketidak sesuaian pemberian layanan dengan antrian.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian membatasi masalah dengan menjelaskan terkait kepuasan pelayanan pada mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi fakultas yang kemudian dibedakan antara mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan dari stambuk 2017 & 2018 fakultas psikologi kampus 2 UMA.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang ingin diteliti pada penelitian ini adalah apakah terdapat Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin, sehingga peneliti dapat mengetahui

adakah perbedaan kepuasan pelayanan fakultas pada mahasiswa bila di tinjau dari jenis kelamin.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah Reverensi di dalam ilmu Psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Jasa ditinjau dari jenis kelamin, serta diharapkan hasil peneliti dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk peneliti selanjutnya .

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akademik guna menciptakan kepuasan pada mahasiswa Universitas Medan Area.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Mahasiswa**

Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012: 5).

Berdasarkan letak atau kedudukan mahasiswa dalam perguruan tinggi Tampubolon (2001:74) berpendapat Mahasiswa merupakan konsumen primer dalam perguruan tinggi dimana mahasiswa secara langsung terpengaruh oleh layanan dan berpartisipasi dalam layanan dan penyajiannya layanan perguruan tinggi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBI), mahasiswa didefinisikan sebagai orang yang belajar di Perguruan Tinggi (Kamus Bahasa Indonesia Online, kbki.web.id). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merupakan seseorang selaku konsumen yang secara langsung merasakan layanan yang di berikan perguruan tinggi dan telah terdaftar secara resmi perguruan tinggi tersebut .

#### **B. Jenis Kelamin**

##### **1. Pengertian Jenis Kelamin**

Menurut Hungu (2016:43) jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Hal ini sejalan dengan pendapat feldman (2012:49) yang menyatakan jenis

kelamin merupakan perbedaan laki-laki dan perempuan berdasarkan anatomi seksual dan perilaku seksual.

Pemahaman mengenai jenis kelamin ini berkaitan dengan konsep peran jenis (gender role) yang merupakan ekspektasi sosial yang merumuskan bagaimana laki-laki dan perempuan seharusnya berfikir, merasa, dan berbuat (Santrock,2002). Hal ini didukung oleh pendapat Sarwono (2007;90) yang menyatakan Laki-laki cenderung akan menumbuhkan sifat maskulinnya, dimana laki-laki lebih unggul dan mampu dari perempuan, sedangkan Perempuan cenderung menjadi Feminim memiliki keterbatasan dalam semua bidang kehidupan, sehingga jenis kelamin berhubungan dengan peran jenis kelamin, hal inilah yang menyebabkan individu bertindak, berperilaku, sesuai dengan tugas peran seksnya.

## **2. Perbedaan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Teori jenis kelamin adalah teori yang membedakan antara laki-laki dan perempuan yang menyebabkan adanya perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan masyarakat. sependapat dengan Friedman dan Schustack (2008;79), bahwa terdapat perbedaan antara jenis kelamin Laki- Laki dan perempuan pada beberapa area dimana kita dapat menemukan perbedaan jenis kelamin yang reliable berkaitan dengan kemampuan psikologis, khususnya dalam area-area yang 11 menyangkut kemampuan berpikir, persepsi, dan memori. Pada umumnya, kaum pria

(sejak kecil hingga dewasa) memperlihatkan kemampuan spasial yang lebih baik, sedangkan kaum wanita (sejak kecil hingga dewasa) menunjukkan kemampuan verbal yang lebih maju. hal inilah sejalan dengan pendapat marzuki (2005) yang menyatakan konsumen perempuan lebih mampu menyampaikan keluhan dibandingkan dengan konsumen laki- laki terkait suatu pelayanan, yang secara tidak langsung konsumen wanita lebih mudah mendapatkan penyelesaian terkait permasalahan dibandingkan laki- laki saat menggunakan suatu layanan.

Laki-laki dan perempuan juga memiliki perbedaan secara biologis mulai dari jenis kelamin, perkembangan jasmani serta perbedaan hormon, hal ini sejalan dengan pendapat ariworo (2008), di mana perempuan dan laki-laki mengalami perubahan primer terkait alat reproduksi dan hormon serta perubahan sekunder terkait fisik.

Menurut costa, teraciano & mc.grace dalam buku jeffrey S.Neid laki-laki lebih menunjukkan tingkat penghargaan diri dan ketegasan yang lebih tinggi sedangkan perempuan menunjukkan banyak keramahan, kehangatan, keterbukaan, pada perasaan dan ekspresi emosi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin adalah perbedaan antara laki- laki dan perempuan secara anatomi seksual yang menyebabkan perbedaan perilaku, kemampuan berpikir dan perlakuan sosial yang sesuai dengan peran jenis kelaminnya.



## C. Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa

### 1. Pengertian Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa

Kepuasan pelayanan pada mahasiswa merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan produktifitas serta daya saing suatu perguruan tinggi, mahasiswa akan merasa puas apabila suatu layanan memenuhi harapan mahasiswa, hal ini akan memberikan pengaruh positif karena mahasiswa yang puas akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap universitas (Lusiah, 2018). Menurut Kotler dalam (dalam Rahmawati, 2013), berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen terhadap perbandingan dari suatu produk ataupun jasa antara yang diharapkan dengan hasil yang dirasakan dari produk ataupun jasa tersebut.

Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan konsumen secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang konsumen harapkan dan apa yang mereka terima. Sedangkan Kasmir (2017:236), berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa, artinya harapan konsumen terhadap pelayanan dapat tercapai secara nyata. Selain kesesuaian harapan, perbandingan jasa dengan perusahaan pesaing juga menjadi faktor kepuasan pada konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Lusiah, 2018:39) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Hal ini didukung dengan pendapat Day (dalam Daga, 2017:77) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelayanan pada mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Sejalan dengan pendapat Taman (2013) yang menyatakan kepuasan pelayanan pada mahasiswa merupakan suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya.

Menurut Nugroho (2011:21) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka konsumen akan merasakan ketidak puas. Jika kinerja jasa yang diterima melebihi dari harapan, konsumen akan merasakan kepuasan .Kepuasan atau ketidak puasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi antara harapan sebelum pembelian dari kinerja produk / jasa yang dirasakan dengan setelah pemakaiannya ( Hasan, 2014 : 90 ).

Berdasarkan beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan pada mahasiswa merupakan perasaan senang karena pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

## **2. Pelayanan**

Kotler (2008) mengatakan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kasmir (2017: 47) berpendapat bahwa Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Maka berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan tak berwujud dan tak memberikan kepemilikan yang diberikan pada konsumen untuk menciptakan kepuasan konsumen.

## **3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan konsumen. Apabila harapan konsumen terpenuhi konsumen akan merasa puas dan apabila harapan konsumen terlampaui maka konsumen akan merasa sangat puas .Berdasarkan studi literature dan pengalaman menjadi konsultan berbagai perusahaan di Indonesia, menurut Irawan dalam Daga (2017:78)

berpendapat ada 5 (lima) faktor utama kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk.

Terdapat 6 (enam) elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

b. Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan bersedia mengeluarkan sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sebanding dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan prilaku pada karyawan . karena faktor

manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu kualitas pelayanan sulit ditiru.

d. Faktor emosional (*Emotional factor*)

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Kepuasan pada Konsumen dalam menggunakan produk akan terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

e. Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

Sedangkan menurut Lusiah (2018:40), Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
- c. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung

mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Konsumen akan merasa puas bila harapannya terhadap suatu jasa atau produk terpenuhi. Irawan (2004 : 37), berpendapat terdapat lima faktor utama kepuasan konsumen , yaitu :

- a. *Price* (Harga), Untuk konsumen yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- b. *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Service quality* sangat tergantung dari tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru karena pembentukan attitude dan behaviour yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training dan budaya kerja.

- c. *Product Quality* (Kualitas Produk), Konsumen merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut apabila kualitas produk yang baik.
- d. *Emotional Factor*, ditunjukkan oleh konsumen atas kepuasan yang diperoleh mereka dalam menggunakan suatu produk/jasa yang menimbulkan rasa bangga dan rasa percaya diri.
- e. *Efficiency* (Kemudahan), Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat konsumen akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan.

Menurut Tjiptono (2011:295) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain :

- a. **Kualitas Produk**  
Konsumen merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu : Performance, Durability, Feature, Reliability, consistency, dan Design.
- b. **Harga**  
Untuk konsumen yang sensitive biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
- c. **Kualitas Pelayanan**

Konsumen merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*.

d. Faktor Emosional

Konsumen yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum apabila menggunakan produk merek tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan percaya diri.

e. Biaya Dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk Atau Jasa

Konsumen akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan konsumen tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen adalah : kualitas produk / jasa, biaya / harga yang harus dibayar, faktor emosional, Seperti : rasa bangga dan kagum saat menggunakan produk serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan jasa / produk.



#### 4. Dimensi Kepuasan Pelayanan

Dalam mengukur kepuasan pada konsumen diperlukan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen, dengan mengevaluasi pelayanan yang diberikan apakah sudah mampu atau tidak dalam memenuhi harapan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan menilai kualitas pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen. Menurut Kotler ( dalam Nurdin, 2019:21 ) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- b. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- c. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- d. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi konsumen.
- e. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Sedangkan Dimensi Kualitas Jasa Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam Nugroho (2011:7) terdapat lima dimensi kualitas layanan diantaranya:

- a. Dimensi Bukti Langsung (Berwujud) Termasuk di dalam dimensi berwujud antara lain fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, termasuk karyawan.
- b. Dimensi Keandalan adalah kemampuan pemberi layanan untuk memberikan layanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap mengandung arti apakah konsumen telah diberikan layanan dengan segera.
- d. Dimensi Jaminan mencakup pengetahuan, etika, kemampuan, serta sifat yang dapat dipercaya dari para pegawai untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Dalam hal ini konsumen dijamin terbebas dari resiko dan ketidak nyamanan atas layanan diterima.
- e. Dimensi Empati adalah kepedulian akan kemampuan pegawai dan perhatian individu. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta memahami kebutuhan konsumen.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa dalam menerapkan konsep kesenjangan yang disebut service quality. Lima dimensi kualitas menurut (Tjiptono & diana,2003) adalah :

1. Keandalan (*reliability*). Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera , akurat, dan memuaskan.

2. Ketanggapan atau kepedulian (*responsiveness*). Ketanggapan atau kepedulian adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan konsumen.
3. Jaminan kepastian (*assurance*). Jaminan kepastian adalah kompetensi yang diberikan sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki staff.
4. Perhatian (*emphaty*). Perhatian adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen secara individual.
5. Berwujud (*tangible*). Berwujud adalah wujud kenyataan secara fisik meliputi; fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.

Berdasarkan para ahli di atas dapat disimpulkan terdapat lima jenis dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu : Keterandalan (*reability*); memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk memberikan jasa dengan tepat waktu dan menanggapi keperluan konsumen dengan baik, Keyakinan (*confidence*); berupa kepercayaan dan keyakinan konsumen akan kemampuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan mahasiswa, Empati (*empathy*);

kepedulian dan perhatian staff yang diberikan kepada konsumen dalam menanggapi semua kebutuhan akademik mahasiswa, Berwujud (*tangible*); pelayanan yang diberikan berupa fisik seperti fasilitas, peralatan, dan media komunikasi.

## 5. Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011), berpendapat bahwa untuk mempertahankan konsumen diperlukan kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari:

- a. Re-purchase: Membeli kembali, dimana konsumen tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang jasa. .
- b. Menciptakan Word-of-Mouth: Konsumen akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c. Menciptakan Citra Merek: Konsumen akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- d. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama: menggunakan jasa lain dari perusahaan yang sama .

Menurut Tjiptono (dalam Tuerah, Rosaline, dkk, 2015 ) berpendapat bahwa Konsumen yang puas dapat di nilai dari :

- a. Kesesuaian harapan, Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen

- b. Minat Berkunjung kembali, Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan, Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan universitas kepada teman atau keluarga.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa konsumen yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan merasa bahwa pelayanan yang dirasakan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, konsumen juga akan tetap menggunakan jasa dari perusahaan yang sama. Serta mengatakan hal-hal baik tentang layanan yang mereka terima dan akan merekomendasikan perusahaan kepada teman, keluarga, dan orang lain.

## 6. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (dalam Lusiah, 2018:41) berpendapat bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pada konsumen, diantaranya:

- a. Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat konsumen (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi perusahaan dan memungkinkan perusahaan untuk memberikan tanggapan dengan cepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul.

- b. *Ghost shopping*, Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kelebihan dan kekurangan pada produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman yang mereka dalam pembelian produk ataupun jasa pada perusahaan tersebut. Selain itu para ghost shopper juga mengamati cara penanganan pada setiap keluhan.
- c. *Lost customer analysis*, Perusahaan seyogyanya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* tetapi pemantauan pada customer loss rate juga sangat penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan bahwa perusahaan gagal dalam memuaskan konsumennya.
- d. Survei kepuasan konsumen. Umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan mendapatkan respon dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan perusahaan akan memberikan respon positif yang menunjukkan bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

Sedangkan (Tjiptono,2014) menyatakan bahwa Terdapat beberapa cara yang dapat dipakai dalam mengukur suatu kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. *Overall customer satisfaction* (kepuasan konsumen secara keseluruhan). Pengukuran ini dilakukan dengan menanyai mahasiswa secara langsung. Pengukuran ini dilakukan terhadap pelayanan suatu perguruan tinggi dan membandingkannya dengan kualitas pelayanan perguruan tinggi lain.
2. Dimensi kepuasan pelayanan pada mahasiswa. Dilakukan melalui identifikasi kunci kepuasan pelayanan pada mahasiswa, penilaia spesifik pelayanan oleh mahasiswa, meminta mahasiswa membandingkan produk sejenis dengan produk pesaing, dan serta menentukan dimensi yang paling penting dalam kepuasan pelayanan pada mahasiswa secara keseluruhan.
3. *Confirmation of expectation* (konfirmasi harapan). Bukan pengukuran langsung tetapi hasil dari kesimpulan untuk memperbaiki jasa dari harapan mahasiswa secara keseluruhan.
4. *Rephurchase intention* (nilai beli ulang). Pengukuran ini dilakukan dengan melalui seberapa sering atau sedia mahasiswa untuk menggunakan atau membeli jasa tersebut kembali.
5. *Willingness to recomended* (kesediaa untuk merekomendasikan). Pengukuran ini dilakukan pada jasa yang digunakan kembalinya relatif lama.
6. *Customer dissatisfaction* (ketidakpuasan konsumen). Jaminan kepuasan yang diberikan oleh mahasiswa adalah berupa komplain,

return atau pengembalian, biaya garansi, product recall, gethok tular negatif, dan defections atau konsumen beralih ke pesaing.

#### **D. Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Laki – Laki Dan Perempuan**

Menurut Kotler dan Keller (dalam Lusiah, 2018:39) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tjiptono (2011:295) menyatakan bahwa Salah satu faktor terpenting dalam kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur menggunakan konsep serqual dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *Asurance*, *emphaaty*, dan *tangible*, Hal sejalan disampaikan oleh Band (dalam Indrasari, 2019:87) yang mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen .sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan dan kebutuhan kensumen maka kepuasan tidak akan tercapai.

Kepuasan pada mahasiwa tidaklah didapatkan dengan mudah diperlukan pelayanan yang baik dan kemampuan memenuhi pelayanan yang diharapkan mahasiswa, maka dari pengalaman baik terkait pelayanan yang di terima, mahasiswa tentunya akan merasa puas dan memiliki perepsi yang baik terhadap universitas, seperti yang disampaikan oleh irawan (dalam daga, 2017:78). Salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pada konsumen adalah kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, di perlukan pemenuhan terhadap konsep SERQUAL



yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Jenis kelamin juga membedakan kepuasan mahasiswa antara laki-laki dan perempuan baik secara biologis, psikologis, maupun sosial, yang menyebabkan adanya perbedaan pelakuan dan perilaku antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan masyarakat.

Menurut Costa, Teraciano & McGrace dalam buku Jeffrey S. Nevid laki-laki lebih menunjukkan tingkat penghargaan diri dan ketegasan yang lebih tinggi sedangkan perempuan menunjukkan banyak keramahan, kehangatan, keterbukaan, pada perasaan dan ekspresi emosi. Hal ini didukung oleh pendapat Friedman dan Schustack (2008:79), yang menyatakan terdapat perbedaan jenis kelamin yang reliable berkaitan dengan kemampuan psikologis, khususnya dalam area-area yang 11 menyangkut kemampuan berpikir, persepsi, dan memori. Pada umumnya, kaum pria (sejak kecil hingga dewasa) memperlihatkan kemampuan spasial yang lebih baik, sedangkan kaum wanita (sejak kecil hingga dewasa) menunjukkan kemampuan verbal yang lebih maju.

Hal ini sejalan dengan pendapat Marzuki (2005), yang menyatakan konsumen perempuan lebih mampu menyampaikan keluhan dibandingkan dengan konsumen laki-laki terkait suatu pelayanan, yang secara tidak langsung konsumen wanita lebih mudah mendapatkan penyelesaian terkait permasalahan dibandingkan laki-laki saat menggunakan suatu layanan. Hal sejalan dengan hasil penelitian Laksmi, dkk (2017), perempuan menginginkan lebih banyak interaksi dalam layanan sedangkan laki-laki lebih memilih mendapat jawaban

yang cepat, terbukti dari indikator penelitian tentang kecepatan transaksi dan cara penyampain jasa oleh admin online store, dimana perempuan lebih banyak menghabiskan waktu dengan tawar menawar dan konsultasi terkait produk sedangkan laki- laki lebih cepat saat bertransaksi dengan admin online store. Sehingga dalam hal penelitian ini konsumen perempuan lebih puas terhadap dimensi yang menyangkut interaksi yang banyak seperti keandalan dan empati sedangkan konsumen laki-laki lebih puas terhadap dimensi yang mengutamakan kecepatan.

Menurut Okoroafo dkk (dalam Hakim, 2016) menemukan bahwa wanita cenderung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang lebih kuat dari pada pria sedangkan pria pada sisi lain lebih dipengaruhi oleh nilai ekonomis yang dirasakan dalam pembelian produk atau penggunaan jasa, hal ini sejalan dengan pendapat antrock (2008) yang berpendapat menyatakan terdapat perbedaan susunan otak pada corpus coollomus yakni serat masif manusia antara pria dan wanita dimana hal ini menyebabkan wanita lebih menyadari emosi yang dirasakan dibandingkan pada pria, hal ini juga yang menyebabkan wanita lebih merasakan dan menyadari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pria. Hal ini mendukung

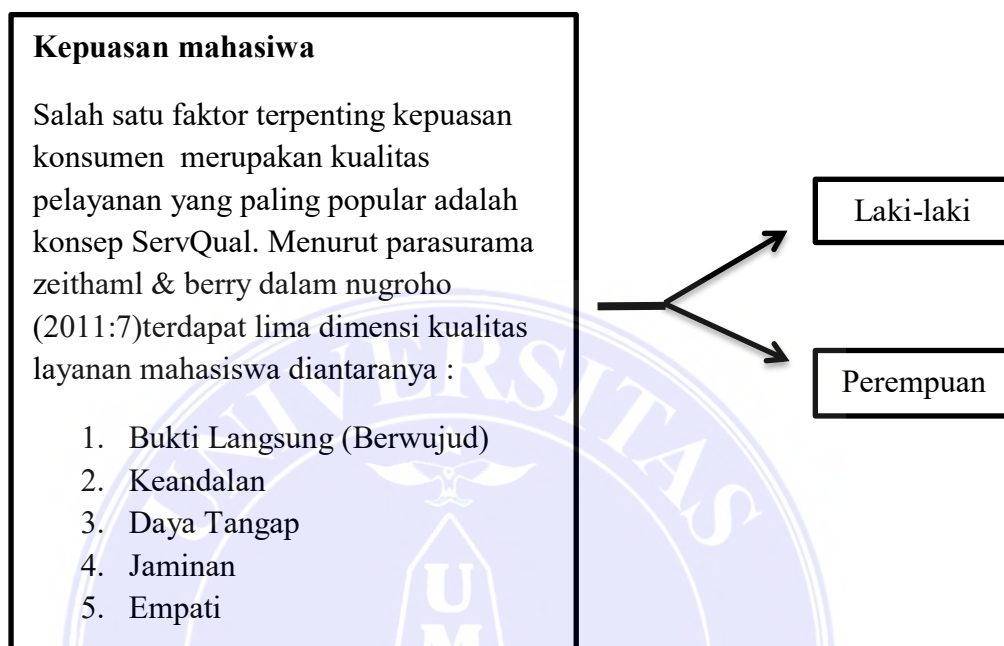
Hasil penelitian yang di lakukan oleh Aritonang (2019) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi didapat dari pengguna GO-JEK berjenis kelamin perempuan dengan tingkat perentase kepuasan sebesar 86,3% sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki memiliki tingkat persentase Kepuasan sebesar 85,2%.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hakim (2016) tentang kepuasan konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen perempuan memiliki tingkat persentase kepuasan yang tinggi sebesar (94,52%) sedangkan tingkat prosentase kepuasan pada laki-laki sebesar (92,36%), maka dari itu hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen laki-laki dan perempuan, dimana kepuasan konsumen perempuan terhadap suatu pelayanan lebih tinggi dari pada konsumen laki-laki.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsumen perempuan memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan konsumen laki-laki. hal ini dikarenakan perbedaan dari segi biologis berupa struktur otak, dimana perempuan lebih unggul dari laki-laki dalam kemampuan verbal. Selain otak jasmani juga mempengaruhi kepuasan konsumen seperti terkait perkembangan fisik yang berbeda sehingga mempengaruhi kebutuhan dan respon sebagai konsumen. selain itu segi psikologis juga berpengaruh yaitu berupa perilaku yang ditunjukkan dalam menggunakan jasa atau produk, dimana konsumen perempuan akan lebih peka merasakan pelayanan yang diberikan serta lebih ekspresif terkait layanan yang sudah diberikan dibandingkan dengan laki-laki, serta dari segi sosial berupa perlakuan sosial yang berbeda antara perempuan dan laki-laki berdasarkan pada peran jenis kelaminnya, dimana konsumen laki-laki akan dianggap lebih mampu dibandingkan dengan konsumen perempuan yang lebih memerlukan pertolongan dalam suatu pelayanan.

### E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut .:



Gambar 2.1

### F. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah Adanya Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Ditinjau Dari Jenis Kelamin dengan asumsi mahasiswa perempuan lebih puas dibandingkan mahasiswa laki- laki.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode kuantitatif. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka (Sugiyono, 2012). Pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Penggunaan metode kuantitatif akan menghasilkan signifikansi perbedaan antara kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti (Azwar, 2001).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk membandingkan keadaan satu variabel atau dua atau lebih variabel yang berbeda atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2015).

#### **B. Identifikasi Variabel Penelitian**

Azwar (2007:59) berpendapat bahwa Setiap kegiatan penelitian tentu memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena atau gejala utama ataupun pada beberapa fenomena lain yang relevan. Dalam penelitian sosial dan psikologis, umumnya dalam fenomena terlihat atribut atau sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang dapat bervariasi secara kuantitatif ataupun kualitatif yang dimaksud dengan variabel. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2010) yang menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan suatu atribut atau

sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian akan ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel, yaitu :

1. Variabel terikat atau dependent variable (X) : Jenis kelamin
2. Variabel bebas atau independent variable (Y) : Kepuasan pelayanan

### C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Azwar (2007:74), berpendapat bahwa defenisis operasional merupakan defenisi terkait variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik yang dapat diamati pada variabel tersebut. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa

Kepuasan pelayanan pada mahasiswa merupakan perasaan senang karena pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

#### 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin adalah perbedaan antara laki- laki dan perempuan secara anatomi seksual yang menyebabkan perbedaan perilaku, kemampuan berpikir dan perlakuan sosial yang sesuai dengan peran jenis kelaminnya.

## **D. Subjek Penelitian**

### **1. Populasi**

Sugiyono (2011:61) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Arikunto (2010:173) berpendapat bahwa Populasi merupakan keseluruhan subjek dalam penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas psikologi stambuk 2017 dan 2018 Univeritas Medan Area Di Jl. Setia Budi No. 79 B, Tanjung Rejo Berjumlah 313 Mahasiswa. Yang terdiri dari 84 laki-laki dan 229 perempuan.

### **2. Sampel**

Arikunto (2010) berpendapat bahwa sampel adalah wakil populasi yang diteliti. Sedangkan Sugiyono ( 2011: 62 ) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteritik yang dimiliki oleh populasi. Mahasiswa Fakultas Psikologi Stambuk 2017 Dan 2018 Univeritas Medan Area Di Jl. Setia Budi No. 79 B, Tanjung Rejo Berjumlah 100 Mahasiswa Yang Terdiri Dari Laki- Laki 50 Mahasiwa Dan 50 Mahasiswa Perempuan.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling kuota. Teknik sampling kuota adalah suatu teknik dalam menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan (sugiyono,2011). Dikarenakan jumlah populasi laki-laki dan perempuan yang tidak setara dimana jumlah mahasiswa perempuan lebih banyak dari

mahasiswa laki- laki maka untuk membuat jumlah yang homogen pada sampel, peneliti akan mengikuti jumlah populasi laki- laki yang lebih sedikit yaitu sebanyak 84 mahasiswa dan dikarenakan keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner yang dibagikan melalui google form, maka peneliti menetapkan 50 mahasiswa laki serta 50 mahasiswa perempuan dengan total 100 sampel yang akan diteliti.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengkaji Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin. Penelitian ini tergolong ke dalam metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012;23), metode kuantitatif adalah data penelitian yang berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Sesuai dengan judul penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional. Menurut sugiyono penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Dimana pada penelitian kali ini peneliti membandingkan satu variabel dengan dua objek yang berbeda, Lebih jauh lagi Sugiyono (2012;137) menjelaskan berdasarkan teknik pengumpulan, data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan cara wawancara (*interview*), angket (kuesioner), dan observasi. Sependapat dengan Sugiyono, Bungin (2010;123) juga mengemukakan metode angket sering disebut sebagai metode



kuesioner. Selanjutnya menurut Bungin metode ini berupa serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara angket dikembalikan ke peneliti.

Penelitian ini nantinya akan menggunakan Skala Likert, dimana dalam skala likert, terdapat dua arah aitem. Pertama, aitem *Favorable* yaitu aitem dalam skala psikologi yang isinya mendukung adanya atribut psikologis dalam diri seseorang. Kedua Aitem *Unfavorable* adalah jenis aitem dalam skala psikologi yang tidak mendukung adanya atribut psikologis, dengan empat pilihan jawaban yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju) dan STS (sangat setuju). Dalam hal ini Skala psikologis digunakan, yaitu:

### 1. Skala Kualitas Pelayanan

Dalam mengukur kepuasan pada konsumen diperlukan pemahan terhadap kebutuhan konsumen, dengan mengevaluasi pelayanan yang diberikan apakah, sudah mampu memenuhi harapan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan menilai kualitas pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen. Skala untuk mengukur kepuasan Konsumen dalam penelitian ini, menggunakan skala kualitas pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Nugroho, 2011:7) yang disusun dari lima dimensi kualitas layanan mahasiswa diantaranya:

- a) Dimensi Bukti Langsung (Berwujud) Termasuk di dalam dimensi berwujud antara lain fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, termasuk karyawan.

- b) Dimensi Keandalan Keandalan adalah kemampuan pemberi layanan untuk memberikan layanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Daya tanggap mengandung arti apakah konsumen telah diberikan layanan dengan segera.
- d) Dimensi Jaminan mencakup pengetahuan, etika, kemampuan, serta sifat yang dapat dipercaya dari para pegawai untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Dalam hal ini konsumen dijamin terbebas dari resiko dan ketidak nyamanan atas layanan diterima .
- e) Dimensi Empati adalah kepedulian akan kemampuan pegawai dan perhatian individu. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta memahami kebutuhan konsumen.

Sedangkan Metode pengumpulan data pada skala penelitian ini menggunakan alat ukur berupa skala psikologi dengan jenis skala Likert yang terbagi menjadi 2 aitem *favorable* dan *unfavorable*. Dengan aitem *Favorable* yang memiliki empat pilihan jawaban yaitu SP (Sangat Puas)=4, P (Puas)=3, TP (Tidak Puas)=2, dan STP (Sangat Tidak Puas)=1. Dengan asumsi Semakin tinggi skor *Favorable* yang didapat maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas psikologi UMA dan sebaliknya semakin rendah skor yang didapat maka akan semakin rendah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas psikologi UMA.

Sedangkan aitem *Unfavorable* yang juga memiliki empat pilihan jawaban yaitu SP (Sangat Puas) = 1, P (Puas) = 2, TP (Tidak Puas) = 3, dan STP (Sangat Tidak Puas) = 4. Dengan asumsi Semakin tinggi skor *Unfavorable* yang didapat maka akan semakin rendah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas psikologi UMA dan sebaliknya semakin rendah skor yang didapat maka akan semakin semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas psikologi UMA.

## F. Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Apabila alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid, berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Agung & Yuesti, 2019). maka dapat dikatakan alat tersebut mempunyai efektivitas yang tinggi. Pengujian yang menghasilkan data yang tidak terkait dengan target pengukuran dianggap pengujian yang kurang efektif. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid (Sugiyono, 2011; 348).

Maka dapat disimpulkan, validitas skala psikologi adalah suatu proses pembuktian bahwa struktur seluruh aspek berperilaku, indikator perilaku, hingga seluruh aitem-aitem psikologi yang memang tersusun dari suatu konstruk atau atribut psikologi. Adapun validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*) dengan Perhitungan

validitas menggunakan SPSS for Windows Versi 20.0 melalui teknik *Corrected Item- Total Correlation*, dimana nilainya harus  $\geq 0,300$ .

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Reliabilitas adalah terjemahan dari kata "reliabilitas", yang diturunkan dari dua kata "kepercayaan" dan "kemampuan". Pengukuran dengan keandalan tinggi disebut pengukuran yang andal (andal). Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Hanya dalam kasus dimana hasil pengukuran dari kelompok objek yang sama memiliki hasil yang relatif sama dalam beberapa kali, selama tidak ada perubahan pengukuran pada objek tersebut, maka hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas diwakili oleh koefisien reliabilitas, yang berada dalam kisaran 0 hingga 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati 1,00 maka semakin tinggi reliabilitasnya, Sebaliknya, semakin mendekati koefisien dengan angka 0 maka semakin rendah reliabilitasnya (Azwar, 2009).

Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode *Alpha cronbach* menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dalam penelitian dengan taraf signifikansi 5% diolah dengan metode statistika memanfaatkan program komputer SPSS for Windows Versi 20.0.

## G. Teknik Analisis Data

Pemilihan teknik analisis data dalam penelitian harus disesuaikan dengan tujuan penelitian itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin.

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik T-test yang mana T-test digunakan untuk uji statistik parametrik guna mengetahui apakah ada perbedaan mean dua kelompok data . Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan SPSS for Windows Versi 20.0.

Sebelum menggunakan teknik analisis T-Test untuk menganalisis data, terlebih dahulu dilakukan uji hipotesis terhadap data penelitian yaitu :

1. Uji normalitas sebaran untuk menentukan apakah data penelitian terdistribusi sesuai prinsip kurva normal.
2. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan kesimpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin digunakan bagi para pihak yang bersangkutan serta peneliti selanjutnya.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji T-test yang dilakukan diketahui bahwa terdapat perbedaan kepuasan pelayanan pada mahasiswa berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan yang diperoleh dari universitas, dimana nilai  $t = 14,098$  dengan signifikansi  $P=0,000 < 0,05$ . Artinya hipotesis yang diajukan yaitu terdapat perbedaan kepuasan pelayanan pada mahasiswa terhadap pelayanan berdasarkan jenis kelamin dapat “diterima”.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelayanan pada mahasiswa laki- laki terhadap pelayanan dikategorikan rendah. Hal ini berdasarkan pada nilai rata-rata empirik dengan nilai 110,26 yang lebih rendah dari nilai rata-rata hipotetik dengan nilai 125,00.

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan pelayanan pada mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dikategorikan tinggi. Hal ini didasarkan pada nilai rata-rata empirik dengan nilai 162,38 yang lebih tinggi dari nilai rata-rata hipotetik dengan nilai 125,00.
4. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat perbedaan kepuasan pelayanan pada mahasiswa terhadap pelayanan berdasarkan jenis kelamin, dimana mahasiswa perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pada mahasiswa laki-laki. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata empirik perempuan yaitu 162,38 yang lebih tinggi dari nilai rata-rata empirik laki-laki yaitu 110,26.
5. Melihat hasil penelitian ini diketahui juga bahwa kepuasan pelayanan pada mahasiswa terhadap pelayanan secara umum dikategorikan sedang. Hal ini didasarkan pada nilai rata-rata empirik yaitu 136,32 yang lebih besar dari nilai rata-rata hipotetik yaitu 125,00.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan diatas maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya yaitu:

1. Saran Kepada Subjek Penelitian
  - a. Dari hasil penelitian ini bahwa kepuasan konsumen laki-laki lebih rendah dibandingkan konsumen perempuan, maka diharapkan pada mahasiswa laki-laki agar langsung memberikan saran ataupun komentar terkait hal yang tidak sesuai dengan

pelayanan yang diharapkan sehingga langsung mendapatkan penyelesaian atas komentar yang diberikan.

- b. Bagi mahasiswa perempuan agar dapat tetap melakukan upaya dalam mempertahankan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Saran Kepada Pihak Fakultas Psikologi UMA

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan mahasiswa perempuan tergolong tinggi akan tetapi kepuasan mahasiswa laki-laki masih memerlukan perhatian lebih, terutama terkait fasilitas dan pelayanan yang memang dikhususkan atau sangat dibutuhkan oleh mahasiswa laki-laki seperti toilet, wi-fi, dan juga pelayanan karyawan agar lebih ramah dan memberikan penjelasan yang lebih rinci serta pelayanan yang lebih cepat dan tepat baik kepada mahasiswa laki-laki dan perempuan agar kualitas pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area menjadi lebih baik lagi.

## 3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya.

Supaya lebih mengembangkan penelitian terkait kepuasan pelayanan pada mahasiswa maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini, untuk lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada mahasiswa ataupun konsumen jasa lainnya. hal lain yang menjadi faktor terjadinya perbedaan kepuasan terhadap konsumen jasa seperti usia, ras, suku, ataupun pekerjaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, P dan Yuesti, A. 2019. *Metode Penelitian bisnis kualitatif dan kuantitatif*. Bandung : CV. Noah Aletheia
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Asdi Maha Satya
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Bungin, Buharam. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chairunnisa, F. 2018. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan pada Brand H&M Di Kota Medan .*Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* . Makassar: Gopal Research and Consulting Institute.
- Dedek, Paham dan Beby. 2014. Pengaruh Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Study Manajemen Fakultasekonomi Univerritas Muhammadiyah Sumatera Utara . *Jurnal Majaemen Dan Binis*. Vol. 14, No.1 April 2014. [www.scholar.google.co.id](http://www.scholar.google.co.id) ( Accessed 20 Desember 2020 ).
- Fanani D, Suharyono dan Putri W. 2015. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ( survey pada pelanggan auto2000 waru surabaya ). *Jurnal administrasi bisnis ( JAB)*. Vol.1 No. 1 januari 2015. [www.administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://www.administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id) ( Accessed 12 Desember 2020 )

- Ferdinan, Andrias. 2020. Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di FKIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Edu.* Vol.1, No.1(2020). [www.Jurnal.Umb.Ac.Id](http://www.Jurnal.Umb.Ac.Id) (Accessed 20 Desember 2020)
- Hakim, M. 2016. Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Melalui Media Online Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Skripsi Sarjana Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.* ( Accessed 12 Desember 2020 ).
- Hartaji, Damar A. 2012. Motivasi berprestasi pada mahasiswa yang berkuliah dengan jurusan pilihan orangtua. Fakultas psikologi universitas gunadarma.(tidak diterbitkan)
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Dan Kasus - Kasus Pilihan.* Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Hurriyanti, R. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen .* Bandung : CV . Alfabeta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung : Mandar Maju
- Indrasari, Meithina. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: Utomo Press.
- Indrawan, W. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap kepuasan Serta Implikasi Pada Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta X”. *Jurnal Ilmiah Feasible :Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi.* Volume 1, no 2 , 2019. Pusat Inkubasi Bisnis Dan Kewirausahaan (Pinbik) Unpam (Accessed 9 Desember 2020).
- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kotler , Philip and Garry Armstrong. 2012. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 . Jakarta : Erlangga
- Lusiah, 2018. *Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Hasil Penelitian Pada Mahasiswa Universitas Swasta Di Kota Medan* . Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mariska, L & Hati , W. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam”. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. vol. 3, no. 1, 2015, 1-9. [www.Jurnal.polibatam.ac.id](http://www.Jurnal.polibatam.ac.id) (Accessed 10 Desember 2020)
- Marzuki. 2005. Kajian awal tentang teori- teori gender. *Jurnal universitas negeri jogjakarta*, h: 1-15.
- Nevid,Jeffrey. 2009. *Gender Dan Seksualitas :Konsepsi Dan Aplikasi Psikologi*.Edisi 3.Nusamedia
- Nugroho, Wahito Santoso. 2011 . *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes ). Magetan
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* . Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Rahmawati, D. “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa”. *Jurnal Ecomonia: Review Of Bussines And Economics Studies*. vol 9, No 1,2013. <https://doi.org/10.21831/economia>. ( Accessed 15 Desember 2020 )

- Razak, A. 2017. *Demografi Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pada Bank Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta : CV. Adi Karya Mandiri.
- Rosiana, S. 2020. “pengaruh kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada food junction canteen universita pelita harapan karawaci. Jurnal simantek. Vol.4 no.2, 2020. <http://scholar.google.co.id>. ( Accessed 15 Desember 2021 )
- Santrock, Jhon W. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Siti Syhrin
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati Dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang, dkk. 2010. *Pemasaran Strategik ( Prespektif Value- Based Marketing & Pengukuran Kinerja)*. IPB Pres. Bogor
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora. Vol.11(1)*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Taman Abdullah, Sukirno, Dkk. 2013.”Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”. *Jurnal Fakultas Ekonimi. Vol. II No. I. Tahun 2013*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Tampubolon, D. P. 2001. *Perguruan tinggi bermutu: paradigma baru manajemen pendidikan tinggi menghadapi tantangan abad ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasara*. Edisi Ketiga. Malang : BayuMedia
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasara*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tuerah, Rosaline, dkk. Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa . *Jurnal EMBA( Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akutansi )*. Vol. 3 No.4 Desember 2015, Hal. 422-432. [www.Ejournal .Unsart.Ac.Id](http://www.Ejournal.Unsart.Ac.Id) ( Accessed 20 Desember 2020 ).
- Wardani, S.R dan Suhdi. 2020. *Tata Kelolah Perguruan Tinggi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.





# LAMPIRAN A

# ALAT UKUR PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi dan menyelesaikan tugas akhir saya sebahagai mahasiswa, maka saya:

Nama : Liny Marlina

Npm : 178600258

Fakultas : Psikologi

Universitas : Medan Area

Dengan ini memohon bantuan anda untuk bersedia meluangkan waktunya dalam rangka mengisi skala yang saya buat dalam bentuk kuesioner atau pernyataan yang akan saya bagikan dalam bentuk google form ini, dengan judul “ perbedaan kepuasan mahasiswa ditinjau dari jenis kelamin pada pelayanan fakultas psikologi universitas medan area”.

Anda diminta untuk menjawab pertanyaan dan merespon pernyataan tersebut. saya sangat berharap anda mengisi skala ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan yang anda rasakan dalam kehidupan sehari – hari, karena respon dan jawaban yang anda berikan akan terjaga kerahasiannya.

**Terimakasih .**



## Petunjuk Pengerjaan Skala

Berilah tanda ceklis pada jawaban yang paling sesuai untuk mewakili persetujuan anda terhadap pernyataan yang tersedia. Pada setiap pernyataan terdapat empat pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

**Contoh :**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		S	SS	TS	STS
1	Saya sering ke kampus satu untuk mencari buku referensi		√		

**Data Responden**

Nama/Inisial :

Jenis kelamin :

Stambuk :

**Silahkan Isi dan Selamat Mengerjakan .**

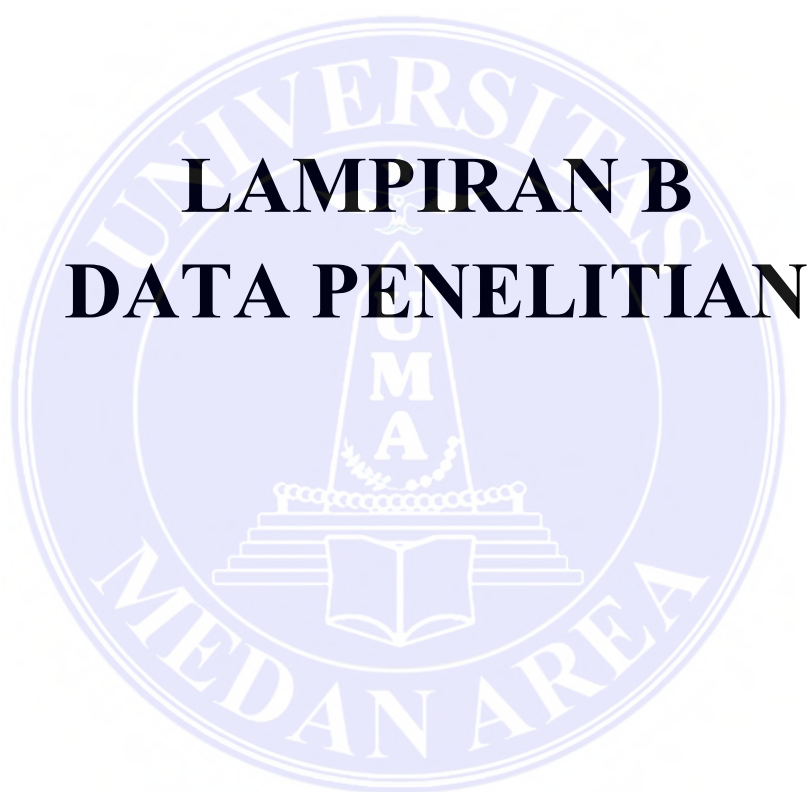
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		S	SS	TS	STS
1	Saya sering ke kampus satu untuk mencari buku referensi				
2	Nilai krs online mahasiswa di informasikan dengan benar				
3	Saat praktikum mahasiswa disatukan tanpa sekat pembatas sehingga praktikum kurang kondusif				
4	Tersedia panduan prosedur pengurusan penyuratan administrasi mahasiswa				
5	Saya harus selalu menyediakan kuota internet pribadi karena jaringan WIFI lambat				
6	Setiap formulir persyaratan dapat di akses langsung melalui online				
7	Pendingin AC ruangan kelas jarang digunakan				
8	Tersedia tempat untuk konsultasi terkait akademik mahasiswa				
9	Staff admin menggunakan pakaian informal saat bekerja				

10	Dalam menyampaikan pembelajaran dosen sering menyelingi materi dengan humor				
11	Saya harus pergi ke kampus bila ingin mengurus surat persyaratan administrasi				
12	Dosen menyampaikan pembelajaran dengan bahasa yang mudah dipahami				
13	Saya kurang mendapatkan pengarahan dari dosen PA terkait Studi aya				
14	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang menarik dalam menyampaikan materi				
15	Materi yang disampaikan dosen dikelas sulit dipahami				
16	Dosen pembimbing akademik (PA) memberikan bimbingan dengan jelas				
17	saya sering ke kampus 1 untuk mengurus surat yang diperlukan				
18	Staff adamin mengarahkan mengarahkan mahasiswa dengan prosedur yang jelas				
19	Saya sering ke kampus 1 untuk memperbaiki nilai bermasalah dikartu rencana studi (KRS)				
20	Keluhan mahasiswa terkait layanan dapat dismpaikan dengan mudah				
21	Staff administrasi melayani dengan ramah				
22	proses pengurusan surat di administrasi rumit dilakukan				

23	Dosen pembimbing akademik (PA) rutin melakukan bimbingan pada mahasiwa				
24	Saya sering menunggu dosen memulai perkuliahan lewat dari waktu yang ditentukan				
25	Dosen melakukan sesi diskusi tanya jawab setelah penyampaian materi				
26	Informasi akademik yang diperoleh sering disampaikan terlambat				
27	Semua mahasiswa dapat langsung dilayani dengan cepat dalam pengurusan surat menyurat di administrasi				
28	Saya sudah menunggu seminggu untuk pengurusan surat di admin				
29	Informasi kemahasiswaan disampaikan kepada mahasiswa tepat waktu				
30	Saya sering mengantri lama untuk mengurus surat di admin				
31	Hanya butuh beberapa hari dalam mengurus surat menyurat di admin				
32	Dosen hanya menyampaikan materi tanpa sesi diskusi				
33	Dosen memulai perkuliahan tepat waktu				
34	Dalam satu semester dosen PA hanya memberikan bimbingan Kurang dari tiga kali				
35	Pengurus surat sangat mudah diperoleh di admin				

36	Saya merasa kurang nyaman dalam cara penyampaian pelayanan staff admin				
37	Perbaikan kartu rencana studi (KRS) dapat dilakukan dengan mudah melalui online				
38	Informasi yang diperoleh di sering admin sering diluar prosedur yang berlaku				
39	Staff admin selalu mampu memenuhi semua kebutuhan surat yang diperlukan mahasiswa				
40	Saya kesulitan dalam menyusun rencana studi saya				
41	Dose hanya menyampaikan materi dengan ceramah yang monoton				
42	Dosen mampu menyampaikan materi kuliah dengan baik				
43	Cara mengajar dosen saat Perkuliaha sering berlangsung membosankan				
44	Semua mahasiswa dilayani sama tanpa di beda- bedakan.				
45	Cara dosen menjelaskan materi sulit dipahami				
46	Staff admin berpakaian rapih				
47	Saya bingung ingin bertanya kemana jika ada kesulitan terkait studi aya				
48	Pendingin (AC)kelas selalu dapat digunakan saat belajar				
49	Sering terjadi kesalahan dalam pengimputan nilai pada KRS Online				

50	Tersedia jaringa WIFI yang memadai di fakultas				
51	Formulir persyaratan harus diambil langsung di adminitrasi				
52	Tersedia laboratorium yang nyama				
53	Di fakultas hampir mayoritas staff laki-laki, Saya merasa staff jadi lebih ramah pada mahasiswa perempuan.				
54	Ketersediaan buku di perpustakaan lengkap				
55	Saya sering kesulitan menghubungi dosen PA				
56	Dosem Pembimbing akademik (PA) cepat tanggap saat di hubungi mahasiswa				
57	Keluhan yang disampaikan mahasiswa kurang di respon dengan baik				
58	Fakultas terbuka menerima Setiap keluhan yang disampaikan di forum terbuka seperti website maupun secara langsung.				



# LAMPIRAN B DATA PENELITIAN

KEPUASAN MAHASISWA																																																					
No	AITEM																																																		Total	Kode Subjek	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	175	1
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	173	1			
3	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	1	158	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	195	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	191	1	
6	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	179	1	
7	3	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	159	1	
8	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	173	1	
9	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	160	1	
10	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	2	4	2	1	4	4	4	2	150	1	
11	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	162	1	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152	1		
13	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	140	1	
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	176	1	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188	1		
16	1	3	1	3	1	1	1	3	1	4	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	4	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	4	4	1	3	1	3	4	3	3	4	1	1	4	4	3	1	4	3	120	1		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	192	1		
18	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	154	1
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	169	1	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	150	1		
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	175	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152	1		
23	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	175	1	
24	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	180	1		
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	179	1	
26	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	165	1	
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	171	1	
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	173	1	
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	173	1	
30	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	173	1	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152	1		
32	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	175	1	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	146	1		
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	192	1		
35	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	177	1



36	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	179	1							
37	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	2	2	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	3	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	2	4	4	1	4	1	4	4	1	3	4	4	4	1	147	1				
38	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	2	2	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	1	146	1							
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	188	1						
40	4	1	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	3	3	4	1	4	3	1	4	3	3	4	4	4	1	159	1					
41	4	1	2	3	3	2	4	1	3	2	1	2	3	3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	122	1				
42	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	139	1				
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	103	1					
44	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	149	1	
45	2	4	2	4	1	2	2	4	1	3	4	2	4	1	2	4	2	4	2	4	4	3	1	2	4	2	4	1	3	4	2	2	4	1	3	4	1	2	4	2	4	3	4	4	3	1	3	4	4	141	1			
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	149	1			
47	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	150	1			
48	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	112	1			
49	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	1	102	1	
50	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	141	1					
51	3	1	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	3	1	2	2	1	2	3	1	112	2	
52	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	112	2				
53	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	109	2		
54	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	88	2		
55	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	102	2		
56	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	112	2			
57	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	116	2		
58	2	3	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	111	2	
59	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	119	2	
60	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	92	2
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	124	2	
62	1	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	121	2		
63	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	71	2			
64	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	119	2
65	2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	119	2	
66	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	98	2	
67	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	117	2
68	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	126	2
69	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	106	2	
70	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	124	2
71	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	115	2			
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	97	2		
73	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3</			

74	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	113	2				
75	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	124	2
76	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	66	2			
77	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	111	2		
78	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	106	2		
79	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	98	2		
80	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	114	2		
81	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	109	2		
82	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	88	2		
83	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	102	2		
84	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	112	2		
85	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	116	2		
86	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	111	2		
87	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	119	2	
88	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	92	2			
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	124	2		
90	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	109	2		
91	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	88	2		
92	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	102	2		
93	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	112	2			
94	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	109	2		
95	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	88	2		
96	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	102	2		
97	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	112	2		
98	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	116	2		
99	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	111	2		
100	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	119	2	





**RELIABILITY****Notes**

Output Created		22-Oct-2021 19:26:41
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		<b>RELIABILITY</b> /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32 aitem_33 aitem_34 aitem_35 aitem_36 aitem_37 aitem_38 aitem_39 aitem_40 aitem_41 aitem_42 aitem_43 aitem_44 aitem_45 aitem_46 aitem_47 aitem_48 aitem_49 aitem_50 aitem_51 aitem_52 aitem_53 aitem_54 aitem_55 aitem_56 aitem_57 aitem_58 /SCALE('Kepuasan Mahasiswa') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.017

[DataSet0]

**Scale: Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	58

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2.68	.942	100
aitem_2	2.87	.849	100
aitem_3	2.88	.868	100
aitem_4	2.46	1.105	100
aitem_5	2.43	1.139	100
aitem_6	2.36	.894	100
aitem_7	2.37	.895	100
aitem_8	2.88	.868	100
aitem_9	2.68	.942	100
aitem_10	2.87	.849	100
aitem_11	2.43	1.139	100
aitem_12	2.52	1.202	100
aitem_13	2.94	.814	100
aitem_14	2.69	.940	100
aitem_15	2.61	1.118	100
aitem_16	2.49	1.150	100
aitem_17	2.87	.861	100

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

aitem_18	2.46	1.105	100
aitem_19	2.68	.942	100
aitem_20	2.87	.849	100
aitem_21	2.88	.868	100
aitem_22	2.46	1.105	100
aitem_23	2.31	.895	100
aitem_24	2.90	.893	100
aitem_25	2.77	.941	100
aitem_26	2.57	1.066	100
aitem_27	2.43	1.139	100
aitem_28	2.68	.942	100
aitem_29	2.87	.849	100
aitem_30	2.88	.868	100
aitem_31	2.46	1.105	100
aitem_32	2.43	1.139	100
aitem_33	2.50	1.106	100
aitem_34	2.87	.849	100
aitem_35	2.88	.868	100
aitem_36	2.68	.942	100
aitem_37	2.87	.849	100
aitem_38	2.43	1.139	100
aitem_39	2.52	1.202	100
aitem_40	2.94	.814	100
aitem_41	2.36	.882	100
aitem_42	2.32	.898	100
aitem_43	2.49	1.150	100
aitem_44	2.87	.861	100
aitem_45	2.32	.898	100
aitem_46	2.34	.879	100
aitem_47	2.87	.849	100
aitem_48	2.88	.868	100
aitem_49	2.46	1.105	100
aitem_50	2.43	1.066	100
aitem_51	2.90	.893	100
aitem_52	2.77	.941	100
aitem_53	2.57	1.066	100
aitem_54	2.43	1.139	100
aitem_55	2.50	1.106	100

aitem_56	2.61	1.118	100
aitem_57	2.87	.849	100
aitem_58	2.34	.890	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	150.02	984.929	.714	.961
aitem_2	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_3	149.82	994.129	.605	.961
aitem_4	150.24	979.942	.677	.961
aitem_5	150.27	973.977	.741	.961
aitem_6	150.34	1031.762	-.080	.963
aitem_7	150.33	1030.910	-.065	.963
aitem_8	149.82	994.129	.605	.961
aitem_9	150.02	984.929	.714	.961
aitem_10	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_11	150.27	973.977	.741	.961
aitem_12	150.18	970.088	.754	.961
aitem_13	149.76	1005.154	.429	.962
aitem_14	150.01	997.687	.496	.962
aitem_15	150.09	975.800	.729	.961
aitem_16	150.21	983.622	.597	.961
aitem_17	149.83	994.183	.609	.961
aitem_18	150.24	979.942	.677	.961
aitem_19	150.02	984.929	.714	.961
aitem_20	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_21	149.82	994.129	.605	.961
aitem_22	150.24	979.942	.677	.961
aitem_23	150.39	1031.109	-.068	.963
aitem_24	149.80	992.626	.614	.961
aitem_25	149.93	993.217	.571	.961
aitem_26	150.13	990.417	.543	.962
aitem_27	150.27	973.977	.741	.961
aitem_28	150.02	984.929	.714	.961
aitem_29	149.83	1003.435	.443	.962

aitem_30	149.82	994.129	.605	.961
aitem_31	150.24	979.942	.677	.961
aitem_32	150.27	973.977	.741	.961
aitem_33	150.20	978.626	.696	.961
aitem_34	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_35	149.82	994.129	.605	.961
aitem_36	150.02	984.929	.714	.961
aitem_37	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_38	150.27	973.977	.741	.961
aitem_39	150.18	970.088	.754	.961
aitem_40	149.76	1005.154	.429	.962
aitem_41	150.34	1023.035	.074	.963
aitem_42	150.38	1021.349	.102	.963
aitem_43	150.21	983.622	.597	.961
aitem_44	149.83	994.183	.609	.961
aitem_45	150.38	1021.349	.102	.963
aitem_46	150.36	1022.273	.088	.963
aitem_47	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_48	149.82	994.129	.605	.961
aitem_49	150.24	979.942	.677	.961
aitem_50	150.27	993.896	.490	.962
aitem_51	149.80	992.626	.614	.961
aitem_52	149.93	993.217	.571	.961
aitem_53	150.13	990.417	.543	.962
aitem_54	150.27	973.977	.741	.961
aitem_55	150.20	978.626	.696	.961
aitem_56	150.09	975.800	.729	.961
aitem_57	149.83	1003.435	.443	.962
aitem_58	150.36	1022.031	.091	.963

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
152.70	1027.990	32.062	58



# LAMPIRAN D

## UJI ASUMSI

### (UJI NORMALITAS & HOMOGENITAS)

The background features a large, light blue watermark of the Universitas Medan Area logo. The logo is circular and contains a central emblem with a book and a building, surrounded by the text 'UNIVERSITAS MEDAN AREA'.

**NPar Tests****Notes**

Output Created	22-Oct-2021 19:35:45	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.015
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	196608

a. Based on availability of workspace memory.

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa	100	136.32	32.003	67	197

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	136.32
	Std. Deviation	32.003
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.150
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		1.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122
a. Test distribution is Normal.		



# LAMPIRAN E HIPOTESIS

**T-Test****Group Statistics**

	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa	Perempuan	50	162.38	22.446	3.174
	Laki-laki	50	110.26	13.398	1.895

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa	Equal variances assumed	11.678	.091	14.098	98	.000	52.120	3.697	44.784	59.456
	Equal variances not assumed			14.098	79.982	.000	52.120	3.697	44.763	59.477

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**


© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

**Kampus I** : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012  
 Medan 20223  
**Kampus II** : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122

---

Nomor : 2545/UMA/B/01.7/VI/2021 14 Juni 2021  
 Lamp. : 1 (satu) Berkas  
 Hal : Izin Penelitian Dan Pengambilan Data


Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Psikologi**  
 Universitas Medan Area  
 di - M e d a n

Dengan hormat,  
 Sesuai dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area nomor 520/FPSI/01.10/V/2021 tertanggal 27 Mei 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir di Universitas Medan Area oleh mahasiswa sebagai berikut :

**Nama** : Liny Marlina  
**No. Pokok Mahasiswa** : 178600258  
**Program Studi** : Ilmu Psikologi  
**Fakultas** : Psikologi

Pada prinsipnya disetujui yang bersangkutan melaksanakan pengambilan data di Lingkungan Universitas Medan Area, untuk penunjang tugas akhir dengan judul Skripsi “**Hubungan Kualitas Layanan Akademik Dengan Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area**” Dengan tetap mengikuti protokol Covid-19.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
 Wakil Rektor Bidang Administrasi,  
 Dr. Utary Maharany Barus, S.H, M.Hum.

**Tembusan :**  
 1. Mahasiswa Ybs  
 2. File



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

**Kampus I** : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
**Kampus II** : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
**Website:** www.uma.ac.id **E-Mail:** univ\_medanarea@uma.ac.id

## SURAT KETERANGAN Nomor : 5426/UMA/B/01.7/XII/2021

Rektor Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Liny Marlina  
**No. Pokok Mahasiswa** : 178600258  
**Fakultas** : Psikologi  
**Program Studi** : Psikologi

Benar telah selesai Pengambilan Data di Universitas Medan Area pada tanggal 11 sd 27 Oktober 2021 dengan Judul skripsi **“Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di fakultas Psikologi Universitas Medan Area Berdasarkan Jenis Kelamin”**.

Dan kami harapkan Data tersebut kiranya dapat membantu yang bersangkutan dalam penyusunan skripsi dan dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 20 Desember 2021

An Rektor,  
 Wakil Rektor Bidang Administrasi,

Dr. Utay Maharany Barus, S.H, M. Hum

Tembusan :

1. Fakultas Psikologi
2. Arsip