

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan**” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan S-1 program studi manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik mengenai materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai upaya untuk memperbaiki skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan trimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, bantuan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. H. A. Yakub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof.Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, MEc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial SE MSi, selaku wakil dekan bidang akademik Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai ketua tim sidang skripsi penulis.

4. Bapak Dr. Ihsan Effendi SE MSi, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia membimbing penulis selama penyusunan skripsi. Terimakasih atas waktu, saran, bimbingan dan motivasi yang bapak berikan selama penulisan skripsi, semoga segala ketulusan dan kebaikan bapak mendapat keberkahan dari Allah SWT.
5. Ibu Dhian Rosalina SE MM, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia membimbing penulis selama penyusunan skripsi. Terimakasih atas waktu, saran, bimbingan dan motivasi yang ibu berikan selama penulisan skripsi, semoga segala ketulusan dan kebaikan ibu mendapat keberkahan dari Allah SWT.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS MMA, selaku sekretaris tim penguji. Trimakasih atas waktu dan kesediaan ibu, semoga segala ketulusan dan kebaikan ibu mendapat keberkahan dari Allah SWT.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis, serta seluruh pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Orang tua saya yaitu ayahanda tercinta Misto, juga almarhum Ibunda tercinta Misniati, Ibunda tercinta Susianti, yang telah dengan sabar membimbing, membesarkan penulis, trimakasih untuk kepercayaan yang diberikan, motivasi, curahan kasih sayang dan doa yang tak henti kepada ananda. Sungguh tanpa semua restu, kasih sayang, doa, dan kepercayaan yang diberikan, ananda tidak akan bisa menjadi seperti sekarang. Adik-adik saya, Tafrijiah Kinanti, Muhammad Fattahu Akasa, Bagus Sindu Fattahila, dan adek Dimas Abdul Hakim , yang telah memberikan semangat dan menjadi penyemangat bagi kakak.

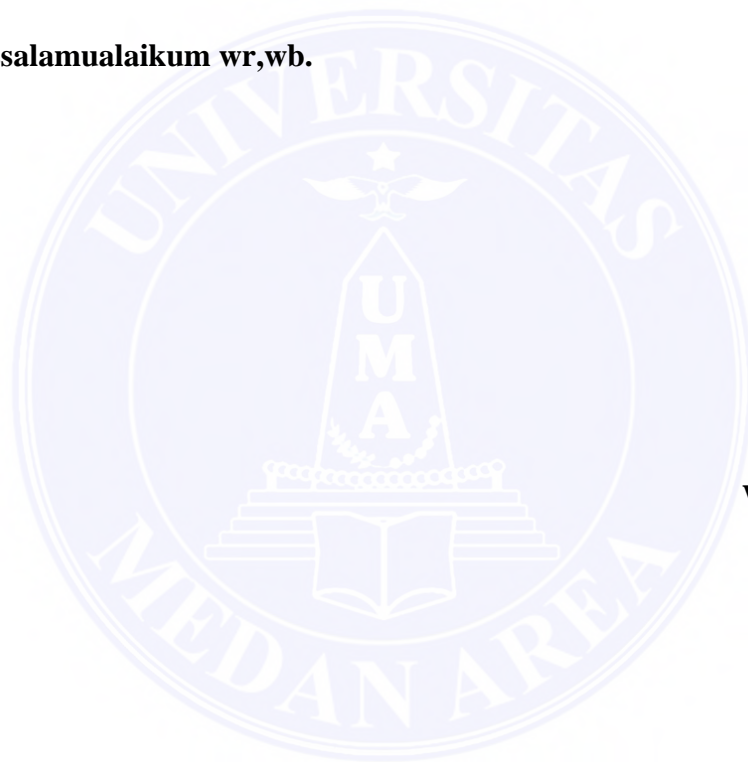
9. Keluarga besar Effendi, khususnya abang Dr. Ihsan Effendi SE, MSi, kak Indah Purnama sari, abang Ilham Azhar Effendi, adek Naufal Hammam Effendi, papa aek Dr. H. Rustam Amir Effendi MA dan mama aek Dra. Hj. Mariana Rustam Sungguh suatu anugrah penulis dipertemukan dengan mereka. Allah memberikan karunia tak terhingga melalui mereka untuk penulis. Medren kba menjadi pintu gerbang penulis untuk mewujudkan cita-cita penulis. Trimakasih untuk dukungan yang selalu diberikan baik moril maupun materi yang tak terhingga, kepercayaan, doa dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis. Trimakasih juga kepada abang dr. iman Helmi Effendi SPOG, kak dr. Isti Ilmiati Pujiati Msc, kak Risa Guntoro SE, dan Kak Lila Asmita Tastari SE, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. Semoga segala ketulusan dan kebaikan yang diberikan mendapat keberkahan dari Allah SWT.
10. D'WISH (Irawati, Dinda Aprianti Nasution, Siti Hajariah Dalimunthe), dan gadis pemasaran Mustika Ramadani, Amelia Anjani, canda tawa suka duka kita lalui bersama. Kita semua dipertemukan dengan indah oleh Allah SWT, terimakasih untuk semua warna yang kalian torehkan dikehidupan penulis, terimakasih untuk motivasi dan semangat yang selalu diberikan selama penulisan skripsi. Semoga untuk kedepannya kita semua akan sukses dan lebih bermanfaat baik dikeluarga maupun dimasyarakat.
11. Untuk semua teman angkatan 2011, bang Cokro, bang Rahmad, bang Ihsan Sabri, Ade, Gilang, Sandrya, kak Karin, kak Riri dan teman-teman lain yang tak bisa disebutkan semuanya satu-satu, trimakasih untuk saran

dan motivasi yang diberikan selama penulisan skripsi, dan kebersamaannya selama dibangku kuliah.

12. Terimakasih untuk pujaan hati “Hamzah Fansuri Siregar” yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar selalu berusaha sebaik mungkin dan selalu kembangkan potensi diri.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembacanya, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

**Wassalamualaikum wr,wb.**



**Penulis**

**Wenda Kesturi**

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	5
1 Perguruan tinggi sebagai industry jasa .....	5
2 Pengertian jasa dan karakteristik jasa.....	6
3 Kepuasan pelanggan .....	9
4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	17
5 Kualitas pelayanan.....	21
6 Indikator Dimensi Kualitas pelayanan .....	22
B. PenelitianTerdahulu .....	23
C. Kerangka Konseptual .....	25
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi Dan Sampel .....	28
D. Defenisi Operasional Variabel .....	29
E. Jenis Data danSumber Data .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

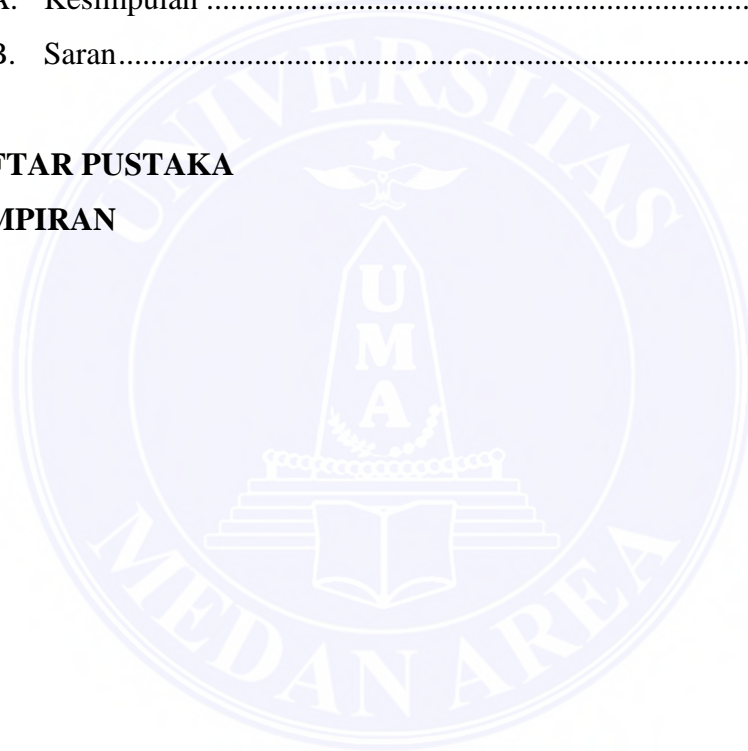
A. Hasil Penelitian .....	34
1. Profil Universitas Medan Area.....	34
2. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.....	37
3. Data Responden.....	40
4. Hasil Analisis Data .....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	60

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

## **DAFTAR PUSTAKA**

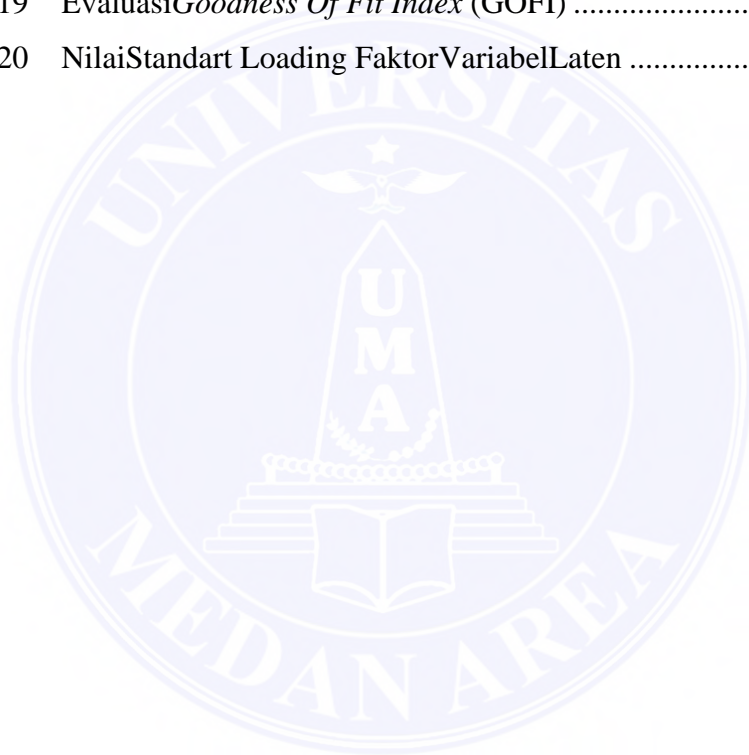
## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Review PenelitiTerdahulu.....23
Tabel 3.1	WaktuPenelitian.....27
Tabel 3.2	SampelPenelitian .....29
Tabel 3.3	DefenisiOperasionalVariabel.....29
Tabel3.4	SkalaLikert.....32
Tabel 3.5	<i>Goodness Of Fit Index</i> (GOFI) .....32
Tabel 4.1	HasilAkreditasiBadanAkreditasiNasionalPerguruanTinggi Universitas Medan Area .....39
Tabel 4.2	ProfilRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....40
Tabel 4.3	ProfilRespondenBerdasarkan Program Studi .....40
Tabel4.4	ProfilRespondenBerdasarkanTahunAngkatan.....41
Tabel4.5	TabulasiJawabanRespondenTentangGedung/bangunan FE UMA.....41
Tabel 4.6	TabulasiJawabanRespondenTentangPenyediaanSaranaBelajar yangmemadai di Ruangkuliah .....42
Tabel 4.7	TabulasiJawabanRespondenTentangPenyediaanSaranadan prasaranaPendukungBelajar yang Memadai.....43
Tabel 4.8	TabulasiJawabanRespondenTentangPenyediaanSarana Komunikasi .....44
Tabel 4.9	TabulasiJawabanRespondenTentangPelayanan yang TepatWaktu.....45
Tabel 4.10	TabulasiJawabanRespondenTentangPenguasaanMateri pelayanandanKomunikasiSecaraEfektif .....46
Tabel 4.11	TabulasiJawabanRespondenTentangKesigapanPegawaiAkademik SaatMelayani .....47
Tabel 4.12	TabulasiJawabanRespondenTentangKesigapanPegawaiAkademik SaatMerispondanMenanganiKeluhanMahasiswa .....48
Tabel 4.13	TabulasiJawabanRespondenTentangKesediaan MemberikanInformasidanKecepatansaatPelayanan .....49
Tabel 4.14	TabulasiJawabanRespondenTentangKemampuan

	Menanamkan Kepercayaan Kepada Mahasiswa .....	50
Tabel 4.15	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Kemampuan Menciptakan Rasa Aman Saat Memberikan Pelayanan .....	51
Tabel 4.16	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Kesopanan, Keramahan dan Komunikasi dengan Penuh Kepedulian Kepada Mahasiswa .....	51
Tabel 4.17	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Pemberian Kemudahan Saat Pelayanan Kepada Mahasiswa .....	53
Tabel 4.18	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Kepedulian dalam Membantu Keluhan/Masalah Mahasiswa .....	54
Tabel 4.19	Evaluasi <i>Goodness Of Fit Index</i> (GOFI) .....	56
Tabel 4.20	Nilai Standart Loading Faktor Variabel Laten .....	57





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Hasil Analisis Data, Analisis Faktor Model 2ndCFA.....	55

