

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH:**

**I KADEK JULIARTA**

**NIM. 2215764036**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana  
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**OLEH:**

**I KADEK JULIARTA**

**NIM. 2215764036**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali
2. Penulis
  - a) Nama : I Kadek Juliarta
  - b) NIM : 2215764036
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

  
I Made Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd  
NIP. 198809092019031013

Pembimbing II,

  
Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.,Akt.,M.Acc  
NIDN. 0004069501

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Politeknik Negeri Bali**

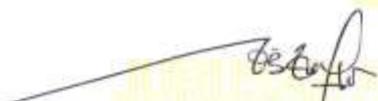
Oleh:  
**I Kadek Juliarta**  
2215764036

Disahkan:  
Ketua Penguji

**I Made Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198809092019031013

Penguji I

Penguji II,

  
**Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M**  
NIP. 196110301987032001

  
**Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM**  
NIDN. 0004119601

Mengetahui,  
Jurusan  
Administrasi Bisnis  
Ketua,



**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D**  
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023  
Program Studi  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,

  
**Ketut Vini Elfarsa, SE., M.M**  
NIP. 197612032008122001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **I Kadek Juliarta**

NIM : **2215764036**

Prodi/Jurusan : **Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BALI"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 22 Agustus 2023

Yang menyatakan,



I Kadek Juliarta  
2215764036

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Bali. Objek penelitian pada penelitian ini sekaligus populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Angkatan 2021/2022 di Politeknik Negeri Bali. Adapun variabel penelitian ini yaitu kualitas layanan yang terdiri dari lima indikator [Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*)], serta kepuasan yang terdiri dari tiga indikator [kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan]. Pengambilan sampel penelitian menggunakan banyaknya jumlah sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pernyataan [total 8 item pernyataan] yang digunakan pada kuesioner, dengan rumus asumsi  $n \times 10$  sehingga sampel penelitian berjumlah 80 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berisikan pernyataan sesuai dengan variabel penelitian. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier dengan bantuan program statistic SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi aspek Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bali. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola institusi pendidikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Evaluasi dan pemantauan terhadap kualitas layanan serta pengumpulan umpan balik dari mahasiswa secara berkala juga penting untuk mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Politeknik Negeri Bali, Analisis Regresi Linier Sederhana, SPSS

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Service Quality and Student Satisfaction at Bali State Polytechnic***

*The purpose of this study is to investigate the relationship between service quality and student satisfaction at Bali State Polytechnic. This study is quantitative in nature. The investigation was carried out at the Bali State Polytechnic. Students of the 2021–2022 Batch at the Bali State Polytechnic constituted both the research object and the research population in this investigation. The variables in this study are service quality, which is measured by three indicators of satisfaction (suitability of expectations, interest in revisiting, and willingness to refer), and service satisfaction, which is measured by five indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibleness. Research sampling using plenty of samples as respondents must be adjusted to the number of indicator statements [a total of 8 statement items] used in the questionnaire, using the assumption formula  $n \times 10$ , resulting in an 80-person research sample. In this investigation, a questionnaire containing statements relevant to the research variables was used to collect data. The data in this study were analyzed using linear regression analysis and the SPSS statistical tool. The results of this study indicate that the quality of service, which includes aspects of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical substantiation, has a positive and statistically significant effect on student satisfaction at the Bali State Polytechnic. The findings of this research can serve as a point of reference for administrators of educational institutions who are interested in boosting the level of pleasure felt by students. Evaluation and monitoring of service quality, as well as regular student feedback collection, are also essential for identifying deficiencies and implementing necessary improvements.*

**Keywords:** *Student Satisfaction, Service Quality, Bali State Polytechnic, Linear Regression Analysis, and SPSS.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas berkat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali”. Penyusunan laporan proposal ini merupakan suatu kewajiban untuk melengkapi persyaratan penyelesaian proposal skripsi.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dalam kegiatan penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. Selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D, Selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M, sebagai ketua prodi Manajemen Bisnis Internasional.
4. Bapak Drs. I.B. Artha Adnyana,M.Hum, sebagai ka program RPL

5. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.,Akt.,M.Acc, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan ibu dosen Politeknik Negeri Bali khususnya bapak ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Rekan - rekan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis dan temen-temen Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam proposal ini penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Badung, 22 Agustus 2023



I Kadek Juliarta  
2215764036

## DAFTAR ISI

COVER LUAR SKRIPSI .....	i
COVER DALAM SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Teoritis .....	7
1.6 Manfaat Praktis .....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teoritis .....	10
2.1.1 SERVQUAL.....	10
2.1.2 Kepuasan .....	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13
2.2 Model Konseptual dan Model Hipotesis.....	24
2.2.1 Model Konseptual .....	24
2.2.2 Model Hipotesis .....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Teknik Analisis.....	26
3.4 Data Penelitian.....	26
3.5 Jenis Data.....	27
3.5.1 Sumber Data.....	27
3.5.2 Data Sekunder.....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.1 Kuesioner.....	28
3.6.2 Observasi.....	28
3.7 Populasi dan Teknik Sampling.....	28
3.7.1 Populasi.....	28
3.7.2 Sampel.....	29
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
3.9 Teknik Analisa Data.....	31
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.9.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	31
3.9.3 Analisis Uji-T.....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 34
4.1 Analisa Data.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Hasil Analisis.....	37
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
4.1.2.2 Pengujian Instrumen.....	42
4.1.2.3 Analisis Regresi Linier.....	46
4.1.2.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	51

4.2.2 Rekomendasi yang diberikan dalam meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali .....	53
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
5.1 Simpulan .....	57
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....	34
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan .....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan Mahasiswa .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Konseptual .....	21
Gambar 2.2 Model Hipotesis .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner.....	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	
Lampiran 3. Uji Analisis Regresi Linear dan Uji Hipotesis .....	
Lampiran 4. Data Responden.....	
Lampiran 5. Tabulasi Data.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Arti penting kualitas pelayanan sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif telah menjadi prinsip utama dalam pemasaran jasa (Rahmat, 2021). Perguruan tinggi sebagai organisasi jasa seharusnya menggunakan prinsip tersebut sebagai upaya dalam memenangkan persaingan melalui berbagai pertimbangan yang bersifat strategis. Faktor pelayanan harus dijadikan sebagai strategi utama yang memungkinkan suatu perguruan tinggi dikenal memiliki karakteristik tertentu yang menjadi pembeda dengan perguruan tinggi lain (Wicaksono & Wilujeng, 2021). Oleh karena itu, pelayanan prima (*excellent service*) harus diimplementasikan dan bisa dirasakan secara memuaskan oleh para mahasiswa.

Lembaga pendidikan termasuk dalam bisnis jasa seperti halnya rumah sakit dan kantor pos (Calista, A., 2022). Lembaga pendidikan memiliki beberapa pelanggan yaitu pelajar/mahasiswa, staf, dosen, alumni, penyandang dana, dan industri yang sudah dan akan menyerap lulusannya (Harianja, 2019). Lembaga pendidikan dikenal sebagai penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan proses pembelajaran di kampus. Kualitas pendidikan adalah faktor kunci dalam penciptaan keunggulan kompetitif nasional. Suatu lembaga pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan

berkualitas dapat dikenali antara lain dari adanya kepuasan para mahasiswa, peningkatan jumlah pelamar (calon mahasiswa), peningkatan rekrutmen jumlah lulusan dari berbagai perusahaan bisnis dan institusi pemerintah dan akuntabilitas lembaga pendidikan yang bersangkutan (Mardikawanty & Ependi, 2022).

Tugas utama lembaga pendidikan tinggi adalah merumuskan suatu formulasi yang berisi materi ajar, ekspektasi mahasiswa dan lembaga bisnis/institusi pemerintah sebagai pengguna (*users*). Oleh karena itu, Perguruan Tinggi harus mampu mempertemukan harapan mahasiswa atas jasa pendidikan yang ditawarkan tersebut (Wahyono & Nuraini, 2019). Dalam ranah idealnya, tujuan pendidikan tinggi adalah untuk mencerdaskan manusia Indonesia dan mengembangkan manusia seutuhnya. Perguruan Tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tentunya harus menyelaraskan dengan tujuan pendidikan nasional tersebut. Sebagai konsekuensinya, Perguruan Tinggi dituntut memiliki kualitas yang memadai sesuai dengan perkembangan yang terjadi (Wimaputri, Hastuti, & Daroini, 2020).

Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang penting bagi perusahaan untuk menarik konsumen baru melalui rekomendasi langsung (Shankar & Datta, 2020). Konsumen adalah dasar dari bisnis dan penting untuk tetap dipertahankan. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang produk dan jasa dan juga menyebarkan pesan yang positif kepada orang lain (Sasongko, 2021).

Promosi yang paling efektif adalah melalui promosi dari mulut ke mulut (Fernandez, 2018). Pelanggan yang merasa puas akan menjadi duta yang sangat efektif dan lebih meyakinkan dibandingkan ragam iklan jenis lainnya. Model kepuasan ini akan tercipta melalui penyampaian pelayanan yang prima. Definisi lainnya dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan- harapannya (Rafiah, K. K., 2019).

Kepuasan mahasiswa dengan tingkat kepuasan yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku dari mulut ke mulut. Seperti yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh *Opinion Research Corporaton International of Princeton*, mahasiswa yang tergugah kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih terpercaya (Rafiah, K. K., 2019). Proses pengambilan keputusan untuk mengkonsumsi suatu produk, sering kali melibatkan unsur kepercayaan dan kejujuran, dan biasanya mereka dapatkan dari orang-orang terdekatnya, seperti saudara, teman kerja, tetangga, dan kenalannya. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik pada pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Sasongko, 2021).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap komunikasi dari mulut ke mulut (Aryesta, 2020). Komitmen berpengaruh positif terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Kekuatan hubungan berpengaruh positif

terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Komunikasi dari mulut ke mulut berpengaruh positif terhadap merek Honda di Yogyakarta. Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas layanan terbukti secara signifikan dan berpengaruh kuat terhadap minat mereferensikan dengan mendapatkan kepuasan terlebih dahulu (Hidayati, 2018). Lima dimensi kualitas pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, hanya dimensi bukti fisik yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut.

Politeknik Negeri Bali (PNB) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia yang berbasis pada pendidikan vokasi. Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia, perhatian pada kualitas pelayanan pendidikan mutlak diperlukan. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi, termasuk pelayanan bidang akademik dan non akademik harus senantiasa dilaksanakan agar mahasiswa memperoleh kepuasan secara optimal (Wahyono & Nuraini, 2019).

Sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasi yang mempunyai visi: “Menjadi lembaga pendidikan tinggi vokasi terdepan sebagai penghasil lulusan professional yang memiliki daya saing internasional”. Politeknik Negeri Bali mempunyai beberapa kelebihan. Pertama, masa pendidikan di Politeknik Negeri Bali terkontrol dengan pasti (tiga tahun untuk D3 dan empat tahun untuk D4 / S1 terapan). Kedua, lulusan Politeknik Negeri Bali mempunyai daya saing yang unggul, karena memiliki kompetensi dan kualifikasi yang diinginkan oleh industri pengguna.

Meskipun lembaga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, masih ditemukan beberapa keluhan mengenai kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut. Salah satu keluhan dari mahasiswa terkait dengan respons yang lambat dari pihak administrasi. Mahasiswa merasa bahwa respon dari pihak administrasi kampus terhadap pertanyaan, permintaan bantuan, atau masalah-masalah administratif seringkali memakan waktu yang lama. Ini bisa termasuk tanggapan terhadap email, permintaan surat keterangan, atau masalah lain yang membutuhkan bantuan dari pihak administrasi. Demikian pula halnya dengan fasilitas dan sarana yang masih belum memadai, seperti fasilitas laboratorium yang kurang lengkap dan fasilitas perpustakaan yang terbatas. Hal ini menghambat proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi mahasiswa.

Fenomena-fenomena di atas mencerminkan adanya potensi masalah dalam kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini dapat dilakukan untuk mendalaminya lebih lanjut, menganalisis akar permasalahan, dan mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan mahasiswa serta citra institusi secara keseluruhan.

Politeknik Negeri Bali menyadari bahwa dari mulut ke mulut merupakan media komunikasi pemasaran yang efektif sebagai sarana promosi untuk mendapatkan calon mahasiswa. Berkenaan dengan hal itu, dalam upaya meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali sebagai institusi

pencetak sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, kualitas pelayanan kepada mahasiswa perlu mendapat perhatian yang lebih serius.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan melakukan penelitian terkait dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan tersebut di atas, maka yang menjadi pokok masalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali?
2. Bagaimana Rekomendasi yang diberikan dalam meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
2. Untuk mengetahui bentuk Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Politeknik Negeri Bali antara lain:

#### **1.4.1 Bagi Mahasiswa**

Menambah wawasan, pengetahuan, dan sebagai batu loncatan agar nantinya mahasiswa tidak terkejut jika saat memasuki dunia kerja dan Sebagai bahan masukan yang dapat memberi pengetahuan dan pengalaman baru yang bermanfaat di kemudian hari.

#### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Bali**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi perusahaan dalam penerapan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa sebagai bahan pertimbangan dan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang unggul. yang diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi baru bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian kedepannya.

#### **1.5 Manfaat Teoritis**

1. Memberikan sumbangan untuk pengembangan konsep mengenai profesionalisme kinerja pegawai.
2. Sebagai dasar untuk kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan pembelajaran ini sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan penelitian ini.

## **1.6 Manfaat Praktis**

1. Bagi mahasiswa, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk mengkritisi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan mahasiswa.
2. Bagi pegawai, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai Politeknik Negeri Bali.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah pengalaman dan wawasan baru mengenai pelayanan mahasiswa.
4. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi pembaca khususnya bagi pembaca yang sedang mempelajari tentang Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali
5. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan bahan pertimbangan serta dapat dikembangkan dalam penelitian lebih lanjut.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab tinjauan Pustaka berisi kajian teoritis, pembahasan mengenai penelitian sebelumnya atau kajian empiris, dan kerangka teoritis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi pembahasan mengenai metode penelitian dimana di dalamnya membahas tentang tempat penelitian, obyek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan dan analisis data, serta jadwal penelitian..

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

Pada Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab ini berisi tentang simpulan yang menjawab rumusan permasalahan penelitian dan saran yang diberikan penulis terhadap penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

### **LAMPIRAN**

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan adanya hubungan positif dan signifikan ini, dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan kualitas layanan di politeknik akan berdampak positif pada tingkat kepuasan mahasiswa.
  
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Bali memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan politeknik. Kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik, dan daya tanggap layanan memiliki pengaruh penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan daya tanggap layanan agar mahasiswa mendapatkan penjelasan dan informasi lebih cepat. Politeknik perlu memperkuat kehandalan layanan, meningkatkan daya tanggap, dan memperkuat sikap empati dalam pelayanan kepada mahasiswa. Implementasi rekomendasi ini melalui pengembangan sistem komunikasi yang efektif, pelatihan staf dan dosen, serta penciptaan suasana yang mendukung antara

mahasiswa dan staf/dosen dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan politeknik secara keseluruhan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Politeknik Negeri Bali perlu terus memperbaiki dan mengembangkan aspek-aspek kualitas layanan, terutama dalam hal daya tanggap. Pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai dalam memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dapat membantu meningkatkan responsivitas layanan.
2. Institusi perlu melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan secara berkala. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa, focus group discussions, atau mekanisme pengumpulan umpan balik dari mahasiswa. Dengan demikian, kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif atau wawancara dalam menggali informasi tentang kepuasan mahasiswa.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bali. Penelitian lebih lanjut dapat melibatkan faktor-faktor seperti komunikasi, persepsi nilai, dan kepuasan mahasiswa terhadap berbagai fasilitas dan layanan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryesta, P. B. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positive Word Of Mouth: Studi Pada Mobil Merek Honda Di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Berlianto, M. P. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat membeli kembali pada konteks e-commerce. *Journal of Business & Applied Management*, 12(2), 141-154.
- Calista, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Akademik STIE Rahmadiyah Sekayu. *Adminika*, 8(1), 15-29.
- Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37-46.  
<https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Fernandes, A. A. R. (2018). The mediation effect of customer satisfaction in the relationship between service quality, service orientation, and marketing mix strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1), 76-87.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2021). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F. J., William, C. B., Barry, J. B., & Rolph, E. A. (2019). *Multivariate Data Analysis Ed. 8th*. United Kingdom : Cengage: Andover, Hampshire, United Kingdom : Cengage, [2019] ©2019
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2022). Anderson. RE 2014. *Multivariate Data Analysis: Global Edition* (7th Editio).

- Herce, M. & Roni, M. . (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6268–6276. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6490>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Josepin Harianja. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Kuliah Di Stie Bentara Persada Batam. *Rekaman Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 178 - 190.
- Kachwala, T., Panchal, D., & Bali, A. (2021). The relationships among overall service quality, customer satisfaction and customer loyalty in library services. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 33(2), 198-217.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management: 4th European Edition*. Pearson UK.
- Kutner, M. H., Nachtsheim, C. J., Neter, J., & Li, W. (2017). Applied linear statistical models (Vol. 5). McGraw-Hill/Irwin.
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 256–275. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.503>

- Mardikawanty, R., & Ependi, N. H. (2022). Kualitas Produk Berdampak Langsung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Lp3i Jakarta *KENDALI: Economics and Social Humanities, 1*. (1), 25-31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 49, pp. 41–50).
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah, 5*(1), 46-56.
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *IJBEM : Indonesian Journal of Business Economics and Management, 1*(1), 31-38.
- Rosady Ruslan. (2015). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*. Rajawali pers.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan, 3*(1), 104-114.  
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Shankar, A., & Datta, B. (2020). Measuring e-service quality: a review of literature. *International Journal of Services Technology and Management, 26*(1), 77-100.

- Siagian, (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Media. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 453-461.
- Sugiyono. (2017.). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. Bandung :: Alfabeta,.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tilaar, A. D., & Patmarina, H. (2020). Effect Of Compensation And Motivation To Work The Service Of Hospital Natar Medika. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 11(1).
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Wahyono, A. ., & Nuraini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Satya Negara Indonesia Kampus A. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 16–27.
- Wicaksono, D.A. & Wilujeng, N.S.R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi. *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 7(2), 270-277.
- Wijaya, H. (2020). *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Wimaputri, O., Hastuti, S., & Daroini, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Iain Kediri. *INCARE: International Journal of Educational Resources*, 1(2), 90-101.