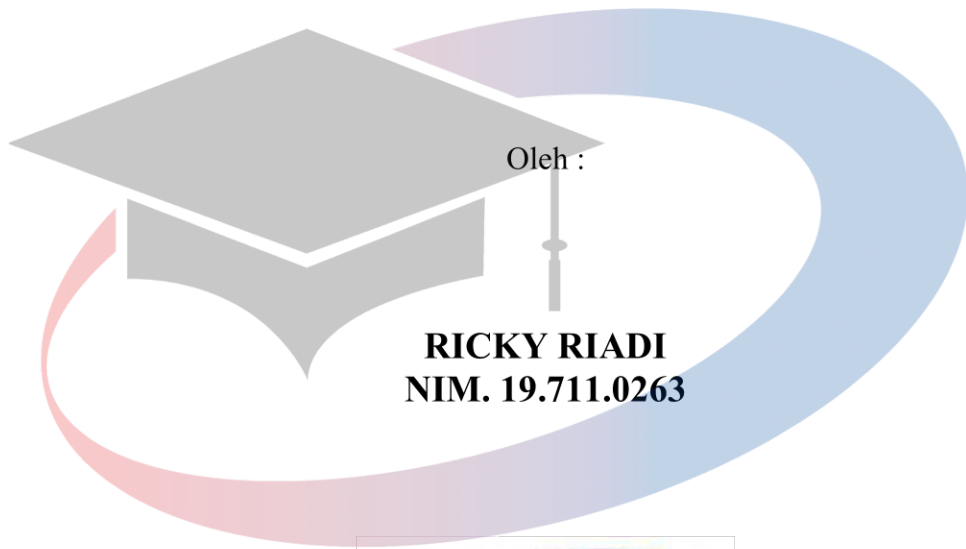


**PENGARUH REPUTASI, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

SKRIPSI

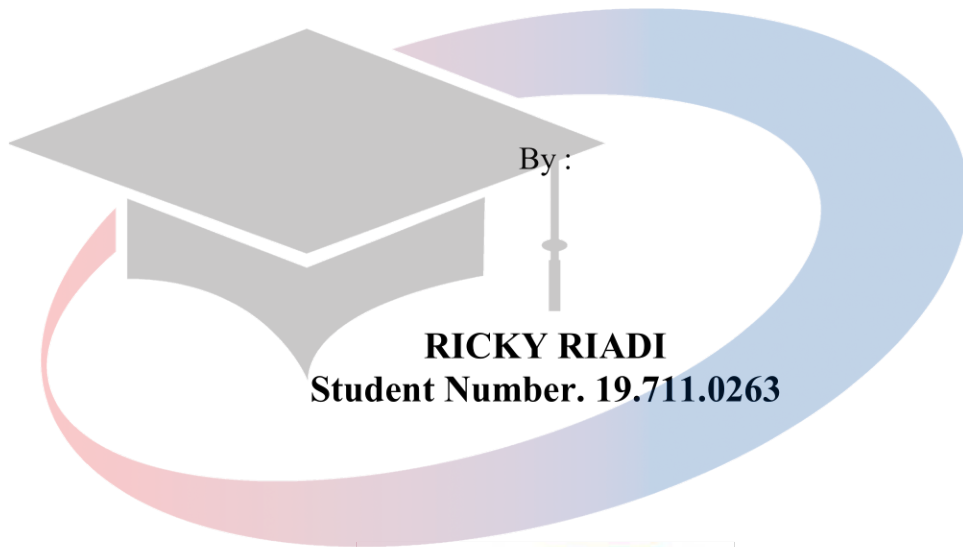


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF REPUTATION, FACILITIES AND
SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF
MIKROSKIL UNIVERSITY**

FINAL RESEARCH



By :

RICKY RIADI

Student Number. 19.711.0263



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH REPUTASI, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MIKROSKIL**



Disetujui oleh :

Dosen pembimbing I,

(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Dosen Pembimbing II,

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 04 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-I Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ricky Riadi

NIM : 19.711.0263

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Reputasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh- sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 18 Juni 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Ricky Riadi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan jumlah sampel 86 responden. Metodologi analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil, sedangkan variabel reputasi dan fasilitas tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil. Namun secara simultan, variabel reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil. Hasil nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,542 atau 54,2% yang berarti kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil dipengaruhi oleh reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebesar 54,2% dan sisanya 45,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Reputasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of reputation, facilities and service quality on student satisfaction at Mikroskil University. The type of research used in this research is causal research. The population in this study were students of the Mikroskil University Business Faculty. The sampling technique used is probability sampling with a sample of 86 respondents. The data analysis methodology in this study is using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it was found that the service quality variable had a partial effect on Mikroskil University student satisfaction, while the reputation and facilities variables had no partial effect on Mikroskil University student satisfaction. But simultaneously, the variable reputation, facilities and quality of service affect student satisfaction at Mikroskil University. The result of the coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.542 or 54.2%, which means that Mikroskil University student satisfaction is influenced by reputation, facilities and service quality by 54.2% and the remaining 45.8% is influenced by other factors that are not examined in this study.

Keywords : *Reputation, Facilities, Service Quality and Student Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Reputasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil”. Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bantuan serta bimbingan, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen Wali yang terus memberikan arahan dan motivasi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.

9. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh responden mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisikan kuesioner demi mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 18 Juni 2023

Penulis,

(Ricky Riadi)



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Ruang Lingkup.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Originalitas Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pemasaran	11
2.1.1.1. Manajemen Pemasaran	11
2.1.1.2. Pemasaran Jasa	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.2. Elemen Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2.5. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3. Reputasi	17
2.1.3.1. Pengertian Reputasi	17
2.1.3.2. Indikator Reputasi.....	18
2.1.4. Fasilitas	19
2.1.4.1. Pengertian Fasilitas	19

2.1.4.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	19
2.1.4.3.	Indikator Fasilitas	20
2.1.4.4.	Teori Fasilitas	20
2.1.5.	Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.5.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.5.2.	Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.	Review Penelitian Terdahulu	22
2.3.	Kerangka Konseptual	26
2.4.	Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1	Pengaruh Variabel Reputasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	28
2.4.2	Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa	29
2.4.3	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	29
2.4.1	Pengaruh Variabel Reputasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	30
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1.	Jenis Penelitian.....	32
3.2.	Objek Penelitian.....	32
3.3.	Populasi Dan Sampel	32
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.1.	Data Primer	34
3.4.2.	Data Sekunder.....	36
3.5.	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	36
3.6.	Metode Analisis Data.....	38
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	39
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.6.3.1.	Uji Normalitas	40
3.6.3.2.	Uji Multikolinieritas	40
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.4.	Metode Regresi Linear Berganda	41
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	42

3.6.5.1.	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	42
3.6.5.2.	Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)	42
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Hasil Penelitian	44
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan Universitas Mikroskil.....	44
4.1.1.2.	Visi Dan Misi Universitas Mikroskil.....	44
4.1.2.	Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner	45
4.1.3.	Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.1.4.1.	Hasil Uji Validitas	48
4.1.4.2.	Uji Reliabilitas	51
4.1.5.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.1.6.1.	Uji Normalitas	55
4.1.6.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.1.6.3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	58
4.1.8.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	60
4.1.8.1.	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	60
4.1.8.2.	Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F)	61
4.1.8.3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1.	Pengaruh Reputasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil.....	62
4.2.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil.....	63
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil	64
4.2.4.	Pengaruh Reputasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	115



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Stambuk	46
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi	46
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	55
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Dengan Probability Plot	56
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	57



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Program Study Universitas Mikroskil	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Data Sampel Dalam Penelitian	33
Tabel 3. 3 skala likert	34
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	44
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Reputasi (X_1)	47
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2).....	47
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	48
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	49
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Reputasi.....	50
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	50
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Deskriptif Reputasi.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Deskriptif Fasilitas	52
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Glejser.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hpotesis Secara Parsial (Uji t).....	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F)	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	70
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	74
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	87
Lampiran 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS	89
Lampiran 5 TABEL DISTRIBUSI	102



UNIVERSITAS MIKROSKIL