

**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS
INFORMASI ADMINISTRASI AKADEMIK PADA
KEPUASAN PESERTA DIDIK CO – ASS DI
DEPARTEMEN IK THT – BKL FKUB MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :
Mellani Arisa Putri
19022000006**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mellani Arisa Putri
Nomor Pokok : 19022000006
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik Co-Ass di Departemen IK THT – BKL FKUB Malang

Malang, 18 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



M. Nur Singgih, SE., MM

Dosen Pembimbing



Dra. Diah Widiawati, MM



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rudy Wahyono., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik terhadap
Kepuasan Peserta Didik Co – Ass Di Departemen IK THT – BKL FKUB Malang

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MELLANI ARISA PUTRI

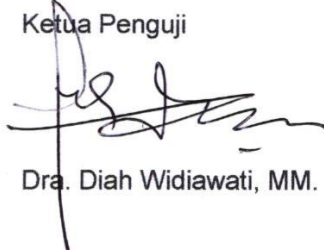
19022000006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 18 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



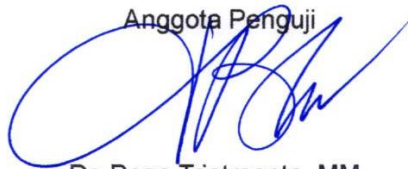
Dra. Diah Widiawati, MM.

Sekretaris Penguji



DR. Tanto Gatot Sumarsono, MS.

Anggota Penguji



Dr. Boge Triatmanto, MM.

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

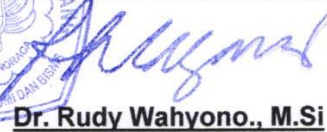
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 18 Agustus 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang




Dr. Rudy Wahyono., M.Si

SURAT PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN

Jalan Veteran, Malang 65145, Indonesia
Telp. +62341 551611 Pes. 213.214; 569117, 567192, Fax. +62341 565420
E-mail : sekr.fk@ub.ac.id <http://fk.ub.ac.id>

SURAT KETERANGAN
No: 06/UN10.F08.16.44/PN/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. dr. Edi Handoko, Sp. T.H.T.K.L (K)
NIP : 196311091989101001
Jabatan : Kepala Departemen IK THT – BKL FKUB
Instansi : Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
Alamat : Gedung Pendidikan Terpadu 2 Lantai 7, Jalan Belakang RSU,
Klojen Malang 65111
Telp/Fax : 0341-335616

Menerangkan bahwa:

Nama : Mellani Arisa Putri
NIM : 19022000006
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Telah melaksanakan penelitian pada Departemen Ilmu Kesehatan Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Leher Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang pada bulan Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai kelengkapan program studi yang bersangkutan.

Malang, 31 Juli 2023

Kepala Departemen
IK THT – BKL FKUB Malang


Dr. dr. Edi Handoko, Sp. T.H.T.K.L (K)
NIP. 196311091989101001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Mellani Arisa Putri

NIM : 19022000006

Program Studi : Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik pada Kepuasan Peserta Didik Co-Ass di Departemen IK THT – BKL FKUB Malang.

Lokasi yang Diteliti : di Gedung Pendidikan Terpadu 2 lantai 7 Jalan Belakang RSU, Klojen Malang 65111

Alamat Rumah Asli : Lumajang

No. Telp : 082132235879

Dengan ini mengatakan saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi itu diatas dan bukan melakukan plagiat. Bila saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Agustus 2023

Peneliti,



Mellani Arisa Putri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mellani Arisa Putri

Nomor Pokok : 19022000006

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Lumajang, 03 Januari 2000

Alamat : Jalan Belakang RSUD Gang V Nomor 2 Klojen,
Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Samsu
(Ibu) : Sihani

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2012 : SD Negeri Kaliuling 01

2012 – 2015 : SMP Negeri 02 Tempursari

2015 – 2018 : SMK Muhammadiyah 7 Gondanglegi

2019 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang sudah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya maka penulis bisa menuntaskan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik Co-Ass di Departemen IK THT – BKL FKUB Malang”**. Skripsi ini menjadi suatu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang. Penulis sadar pada penulisan skripsi ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan, tapi berkat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak tesis ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin sampaikan rasa syukur pada Tuhan YME dan terima kasih yakni – besarnya pada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang Bapak Dr. Rudy Wahyono., M.Si yang sudah memberi kesempatan pada penulis guna menjalankan pendidikan sarjana Program Studi Manajemen.
2. Ketua Program Studi Manajemen Bapak M. Nur Singgih, SE., MM yang sudah berikan kesempatan, dorongan, semangat dan doa pada penulis dalam menempuh pendidikan sarjana Program Studi Manajemen.
3. Pembimbing Ibu Dra. Diah Widiawati, MM yang sudah berikan bimbingan, motivasi, semangat dan doa pada penulis.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang yang sudah berikan ilmu, keterampilan, serta semangat dalam tahapan menempuh pendidikan selama kurang lebih empat tahun.
5. Seluruh staf administrasi Program Studi Manajemen yang sudah membantu dalam tahapan pelayanan selama pendidikan.

6. Peserta didik Co – Ass stase Departemen IK THT – BKL yang terlibat menjadi responden di studi ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang selama ini membesarkan, mengasuh, mendidik, mendampingi, berikan dorongan semangat dan hiburan serta senantiasa mendoakan penulis selama menempuh dan menuntaskan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Indah Firdaus, Fenny Alya Farera, terimakasih banyak selalu berikan motivasi, dukungan dan bantuan dalam menuntaskan skripsi ini.
9. Teman – teman seperjuangan Manajemen angkatan 2019 khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
10. Calon pasangan hidup Rico Ferik Iga Saputra, terima kasih yang selalu berikan motivasi, bantuan, dan dukungan penuh selama tahapan guna menuntaskan skripsi.
11. Oh Sehun, Do Kyung Soo, Kim Jun Myeon, Kim Min Seok, Byun Baek Hyun, Kim Jong Dae, Park Chan Yeol, Zhang Yi Xing, Kim Jong In segenap jajaran para idola penulis yang selalu menghibur, menemani secara virtual, serta berikan semangat guna mengerjakan dan menuntaskan skripsi ini.
12. Rekan tempat penulis bekerja yang selalu berikan energi positif dan motivasi.
13. Serta tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih pada seluruh teman – teman dan pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah berikan bantuan dan kerja sama.

Akhir kata, peneliti berharap Skripsi ini bermanfaat tapi meski peneliti sadar masih ada ketidaksempurnaan dari penulisan Skripsi ini maka tiap kritikan dan masukan yang membangun akan peneliti terima baik.

Malang, Juli 2023

Mellani Arisa Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Manfaat Teori	6
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Peserta Didik	7
a. Faktor Yang Pengaruhi Kepuasan Peserta Didik	8
b. Indikator Kepuasan Peserta Didik	9
2. Pelayanan	9
a. Karakteristik Pelayanan	10
b. Dasar – dasar Pelayanan:.....	11
c. Indikator Pelayanan	11
d. Jenis – jenis Pelayanan	12

3. Kualitas Informasi Administrasi Akademik.....	15
a. Kualitas Informasi	15
b. Ciri – ciri Informasi.....	15
c. Jenis – jenis Informasi	16
d. Administrasi Akademik.....	18
e. Indikator Kualitas Informasi Administrasi Akademik	20
4. Hasil studi Terdahulu	22
B. Pengembangan Hipotesis	27
1. Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik pada Kepuasan Peserta Didik	27
2. Pengaruh Pelayanan pada Kepuasan Peserta Didik	27
3. Pengaruh Kualitas Informasi Administrasi Akademik pada Kepuasan Peserta Didik	27
4. Kerangka Pikir.....	28
 BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Definisi Operasional Variabel	29
1. Variabel Terikat	29
a. Kepuasan Peserta Didik (Y)	29
2. Variabel bebas	30
a. Pelayanan (X1).....	30
b. Kualitas Informasi Administrasi Akademik (X2)	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	31
E. Jenis dan Sumber data	32
1. Jenis data.....	32
2. Sumber data.....	32
F. Teknik Penghimpunan Data	32
1. Dokumentasi	32
2. Kuesioner	32
G. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji instrumen penelitian (validitas & reliabilitas).....	36
a. Uji Validitas.....	36

b. Uji Reliabilitas	36
2. Asumsi Klasik	37
a. Uji Normalitas	37
b. Uji Heteroskedastisitas	37
c. Uji Multikolinearitas	37
3. Uji Regresi Linier Berganda	38
4. Uji Hipotesis	39
a. Uji F (Uji simultan)	39
b. Uji t (uji parsial).....	39
5. Uji Koefisien Diterminasi.....	40
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Sejarah Departemen IK THT-BKL.....	41
2. Visi Misi IK THT-BKL	43
a. Visi.....	43
b. Misi	43
3. Deskripsi Variabel Penelitian	45
a. Variabel Kepuasan Peserta Didik	45
b. Variabel Pelayanan.....	47
c. Variabel Kualitas Informasi Administrasi Akademik	52
4. Hasil Uji Instrumen (Uji Validitas & Uji Reliabilitas)	54
a. Uji Validitas	54
1) Kuesioner.....	54
b. Uji Reliabilitas	56
5. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Hasil Uji Normalitas	56
1) Uji Kolmogorov-Smirnov	58
2) Uji <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> dan Histogram.....	59
b. Hasil Uji Multikolinearitas	61
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
a. Konstanta (a).....	63
b. Koefisien regresi pelayanan (X1)	63

c. Koefisien regresi kualitas informasi akademik (X2)	64
7. Hasil Uji Hipotesis	64
a. Uji F (Uji Simultan)	64
b. Uji t (uji parsial)	65
8. Hasil Uji Koefisien Diterminasi	66
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Deskripsi Variabel Penelitian	67
2. Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi pada Kepuasan Peserta Didik.....	68
3. Pengaruh Pelayanan pada Kepuasan Peserta Didik	68
4. Pengaruh Kualitas Informasi Administrasi Akademik pada Kepuasan Peserta Didik.....	69
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran – saran	70
C. Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN – LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. Skala Likert	33
Tabel 3. Kisi - kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 4. Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Didik	45
Tabel 5. Deskripsi Variabel Pelayanan	47
Tabel 6. Deskripsi Variabel Kualitas Informasi Administrasi Akademik	52
Tabel 7. Data <i>Correlation</i> Uji Validitas Kuesioner	55
Tabel 8. Data <i>Reliability Statistics</i> Kuesioner	56
Tabel 9. Uji Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 10. Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> , VIF	61
Tabel 11. Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 12. Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 13. Uji F (Uji Simultan).....	64
Tabel 14. Uji t (Uji Parsial).....	65
Tabel 15. Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 2. Normal P-P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	59
Gambar 3. Histogram	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	75
Lampiran 2. Tabulasi Data	78
Lampiran 3. Output SPSS.....	81
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi	89
Lampiran 5. Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	90
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi	91

ABSTRAK

Studi ini tujuannya guna mencari tahu apa adanya pengaruh simultan atau parsial secara positif dan signifikan dari pelayanan dan kualitas informasi administrasi akademik pada kepuasan peserta didik Co-Ass di Departemen Ilmu Kesehatan Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Leher Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang. Populasi yang dijadikan sampel sekaligus di studi ini ada 48 responden. Metode penelitian yang dipakai ialah kualitatif yang dikuantitatifkan. Sumber data primer dengan metode pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data memakai uji instrumen yakni uji validitas dan uji reliabilitas, asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Data yang sudah terhimpun berbentuk angka - angka diolah dengan memakai aplikasi SPSS versi 27, dan hasil dari analisa data lalu dijabarkan secara diskripsi. Didapat hasil pelayanan dan kualitas informasi administrasi akademik berdampak secara positif dan simultan pada kepuasan peserta didik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis diterima. Begitu halnya dengan uji tiap variabel atau secara parsial didapatkan hasil uji hipotesis yang kedua diketahui nilai t_{hitung} yakni $2,622 > t_{tabel} 1,678$ dengan probabilitas *sig.* $0,012 < \alpha$ taraf signifikansi yakni $0,05$ dan memperlihatkan hasil variabel pelayanan secara parsial berdampak positif dan signifikan pada kepuasan peserta didik dan pada uji hipotesis ketiga diketahui nilai t_{hitung} yakni $4,861$ lebih besar dari $t_{tabel} 1,678$ dengan signifikansi kurang dari $0,001$ yang artinya variabel kualitas informasi administrasi akademik berdampak secara positif dan signifikan pada kepuasan peserta didik.

Kata kunci: pelayanan, kualitas informasi administrasi akademik, kepuasan peserta didik

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine whether there was a positive and significant simultaneous or partial influence between service and the quality of academic administrative information on the satisfaction of Co-Ass students in the Department of Health Sciences, Ear, Nose, Throat, Head Neck Surgery, Faculty of Medicine, Universitas Brawijaya Malang. The population that was sampled at once in this research was 48 respondents. The research method used is qualitative quantified. Primary data source with data collection method with questionnaire and documentation. Data analysis techniques use instrument tests, namely validity tests and reliability tests, classical assumptions include normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, multiple linear regression tests, t tests, F tests and determination coefficient tests. The data that has been collected in the form of numbers is processed using the SPSS application version 27, and the results of the data analysis are then described in a description. The results of service and the quality of academic administrative information have a positive and simultaneous influence on student satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ which means that the hypothesis is accepted. Similarly, the test of each variable or partially obtained with the results of the second hypothesis test is known to be a calculated value of 2.622 greater than ttable 1.678 with a probability of sig. 0.012 is smaller than the significance level of 0.05 and shows the results that the service variable partially has a positive and significant influence on student satisfaction and in the third hypothesis test, it is known that the calculated value of 4.861 is greater than the ttable of 1.678 with a significance of less than 0.001, which means that the variable quality of academic administrative information has a positive and significant influence on student satisfaction.

Keywords: *Service, quality of academic administration information, student satisfaction*