

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen UWKS)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**JANNATUL IMRIYANI**

**NPM : 14420001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jannatul Imriyani

NPM : 14420001

Alamat : Jl. Gadel Sari Madya III/49-A – Surabaya Barat

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN UWKS)** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14, Agustus, 2018

Yang membuat pernyataan



Jannatul Imriyani

NPM : 14420001

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**  
**(Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen UWKS)**

Diajukan Oleh :

**JANNATUL IMRIYANI**

NPM : 14420001

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

  
Atty Erdiana, SE, M.Ak

Tanggal, ..... 16 Juli 2018 .....

KETUA PROGRAM STUDI

  
Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si

Tanggal, ..... 16 Juli 2018 .....

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN**

**KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen UWKS)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**JANNATUL IMRIYANI**

NPM : 14420001

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Atty Erdiana, SE,M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain

Bambang Setyadarma, SE,M.Ak

Dewi Nuraini, SE,MSM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 14 Agustus 2018

Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si

Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, peneliti panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Tidak lupa pula sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi universitas atau perguruan tinggi, bagi mahasiswa dan peneliti lain.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi teori maupun yang lainnya. Oleh karena itu peneliti menerima segala saran maupun kritik yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Atas dukungan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univeristas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Siti Djamilah, SE, M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Atty Erdiana, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Wiwik Herawati,SE, MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dan meluangkan waktunya untuk mengajar, membimbing dari awal semester hingga skripsi ini selesai.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuisioner.
8. Bapak, Ibu, Nenek dan Adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama masa perkuliahan dan proses pembuatan skripsi.
9. Suamiku, Septian Ardiansyah yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan, Ika, Sri, Mifta,Veronica, Cintya, dan seluruh teman-teman manajemen F yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.

Surabaya, 14, Agustus, 2018

Penulis

Jannatul Imriyani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN.....1**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistimatika Skripsi.....	5

### **BAB II TELAAH PUSTAKA .....7**

2.1 Pemasaran.....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	7
2.1.2 Proses Pemasaran.....	7
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	9
2.1.3.1 Definisi Bauran Pemasaran Jasa ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	9
2.1.3.2 Unsur-unsur Pemasaran Jasa .....	9
2.1.4 Jasa .....	10
2.1.4.1 Definisi Jasa .....	10
2.1.4.2 Kategori Jasa .....	11

2.1.4.3 Karakteristik Jasa .....	12
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.6. Fasilitas.....	16
2.1.6.1 Definisi Fasilitas .....	16
2.1.6.2 Unsur-Unsur Fasilitas .....	17
2.1.6.3 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas .....	18
2.1.6.4 Indikator Fasilitas .....	19
2.1.7. Kepercayaan .....	20
2.1.7.1 Definisi Kepercayaan .....	20
2.1.7.2 Indikator Kepercayaan.....	20
2.1.8. Kepuasan Konsumen/Mahasiswa.....	22
2.1.8.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.8.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.8.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.8.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.8.5 Indikator Kepuasan Mahasiswa .....	26
2.1.9 Hubungan anatara Variabel .....	27
2.1.9.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	27
2.1.9.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan.....	27
2.1.9.3 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	27
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	28
2.3..Hipotesis dan Model Analisis .....	29
2.3.1. Hipotesis .....	29
2.4 Model Analisis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
---------------------------------	----

3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi .....	31
3.2.2. Sampel.....	31
3.3 Identifikasi Variabel .....	32
3.4 Definisi Operasional.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	36
3.7 Teknik Analisa.....	37
3.8 Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2.3 Karakteristik Usia Responden .....	45
4.2.4 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	46
4.2.5 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	47
4.2.6 Deskripsi Mengenai Fasilitas ( $X_2$ ) .....	49
4.2.7 Deskripsi Mengenai Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	50
4.2.8 Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	51
4.3 Hasil Analisis Data.....	52
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	52
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	54
4.3.3.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda .....	54
4.3.3.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	56
4.4 Uji Hipotesis.....	56
4.4.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	56
4.4.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	58
4.4.3 Hasil Pengujian Dominan.....	62
4.5 Pembahasan.....	63

<b>BAB VSIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Simpulan .....	66
5.2. Saran .....	67
5.3. Keterbatasan Ruang Lingkup Penelitian.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Sekarang .....	28
Tabel 4.1	: Karakteristik Jenis Kelamin responden .....	45
Tabel 4.2	: Karakteristik usia responden .....	45
Tabel 4.3	: Kategori Mean Masing-masing Variabel .....	47
Tabel 4.4	: Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	47
Tabel 4.5	: Jawaban Responden Mengenai Variabel Fasilitas ( $X_2$ ).....	49
Tabel 4.6	: Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	50
Tabel 4.7	: Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	51
Tabel 4.8	: Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel.....	52
Tabel 4.9	: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Uji F .....	57
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Uji T .....	59
Tabel 4.12	: Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i> .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1	: Kurva distribusi F .....	40
Gambar 3.2	: Kurva Distribusi T .....	42
Gambar 4.1	: Kurva Distribusi Uji F .....	58
Gambar 4.2	: Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	60
Gambar 4.3	: Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	60
Gambar 4.4	: Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kepercayaan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner

Lampiran 2 Input SPSS

Lampiran 3 Output SPSS

Lampiran 4 Tabel F

Lampiran 5 Tabel T