



**ANALISIS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PRESIDEN**

A Final Project Report

Submitted as one of the requirements to obtain Sarjana Teknik (S.T)

By

Anita Carolina

ID No. 004201905031

**FACULTY OF ENGINEERING
INDUSTRIAL ENGINEERING STUDY PROGRAM
CIKARANG**

SIMILARITY CHECKING RESULT

Turnitin Check - Skripsi Anita Carolina 03 Mei 2024.docx

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

AI BASED PLAGIARISM CHECKING RESULT



Version 2025-05-14-multilingual

Skripsi 1 Anita Carolina 004201905031.docx - 6/25/2025

AI Report

We predict this text is

Human Generated

AI Probability

4%

This number is the probability that the document is AI generated, not a percentage of AI text in the document.

Plagiarism



The plagiarism scan was not run for this document. Go to gptzero.me to check for plagiarism.

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima terkait pelayanan akademik. Akreditasi BAN PT saat ini memberikan grade B pada Program Studi Teknik Industri Universitas Presiden. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Teknik Industri di Universitas Presiden terhadap pelayanan akademik yang dapat meningkatkan kinerja dari elemen yang menjadi matriks penilaian dalam evaluasi dan kinerja program studi. Metode penelitian menggunakan jenis kuantitatif dan kuesioner sampel. Populasi penelitian sebanyak 434 mahasiswa dan sampel menggunakan 115 responden. Teknik analisis data menggunakan uji reliabilitas dan validitas distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Variabel operasionalnya mengacu pada Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi dan penelitian ini hanya berfokus pada kriteria 4 (empat) kriteria yaitu Mahasiswa, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Tenaga pengajar. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa Teknik Industri dengan indikator pertanyaan mencakup penggunaan teknologi mahasiswa, penggunaan President University Information System (PUIS), pelayanan perpustakaan, fasilitas, sarana dan prasarana gedung kampus, kemampuan pengajar dan proses pembelajaran, dan pelayanan Academic Administration Bureau (AAB) berada pada tingkat "Sangat Puas" hingga "Cukup Puas", dengan skor kepuasan rata-rata antara 3,19 hingga 4,98.

Keywords: *Kepuasan mahasiswa, kualitas layanan, pelayanan akademik, tenaga pengajar.*

DAFTAR ISI

PANEL EXAMINER APPROVAL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK JURNAL ATAU RESPOSITORY INTITUSI	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR ISTILAH.....	xxv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Asumsi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	6
2.1 Kepuasan Mahasiswa	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	6

2.1.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa	7
2.2 Kualitas Pelayanan Akademik	10
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa..	13
2.4 Populasi.....	14
2.5 Sampel.....	15
2.6 Statistik Deskriptif	21
2.7 Validitas dan Reliabilitas	24
2.8 Harapan (<i>Expectation</i>) dan Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	25
2.9 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	27
BAB III.....	29
3.1 Metodologi Penelitian	29
3.1.1 Observasi	30
3.1.2 Identifikasi Masalah	30
3.1.3 Tinjauan Pustaka.....	30
3.1.4 Pengumpulan Data.....	31
3.1.5 Analisis Data.....	31
3.1.6 Simpulan dan Rekomendasi	34
3.2 Variabel Operasional.....	34
3.3 Metodologi Penelitian Terperinci.....	35
3.4 Desain Kuesioner.....	35
3.5 Pengumpulan dan Analisis Data.....	38
BAB IV	41
4.1 Desain Kuesioner	41
4.1.1 Kuesioner Mengenai Demografi Responden	43
4.1.2 Kuesioner Mengenai Kemampuan Teknologi Mahasiswa	44
4.1.3 Kuesioner Mengenai Penggunaan PUIS oleh Mahasiswa	45

4.1.4	Kuesioner Mengenai Pelayanan Perpustakaan.....	46
4.1.5	Kuesioner Mengenai Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus.....	47
4.1.6	Kuesioner Mengenai Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran.....	49
4.1.7	Kuesioner Mengenai Pelayanan AAB	51
4.2	Kuesioner Awal.....	51
4.2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner Awal Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik.....	52
4.2.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal	57
4.3	Pengumpulan Data Kuesioner.....	64
4.3.1	Profil Responden pada Kuesioner.....	64
4.3.2	Penentuan Sampel Kuesioner.....	65
4.4	Pendistribusian Kuesioner.....	65
4.4.1	Profil Responden Kuesioner Penelitian	65
4.4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	71
4.4.2.1	Hasil Kuesioner Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	71
4.4.2.2	Hasil Kuesioner Penggunaan <i>President University Information System (PUIS)</i>	72
4.4.2.3	Hasil Kuesioner pada Pelayanan Perpustakaan.....	74
4.4.2.4	Hasil Kuesioner pada Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus	76
4.4.2.5	Hasil Kuesioner pada Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran	78
4.4.2.6	Hasil Kuesioner pada Pelayanan <i>Academic Administration Bureau (AAB)</i>	80
4.4.3	Pembahasan Hasil Kuesioner Penelitian.....	82
4.4.3.1	Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	82

4.4.3.2	Penggunaan <i>President University Information System (PUIS)</i>	84
4.4.3.3	Pelayanan Perpustakaan	87
4.4.3.4	Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus	96
4.4.3.5	Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran	106
4.4.3.6	Pelayanan <i>Academic Administration Bureau (AAB)</i>	114
4.5	Analisis Validitas dan Reliabilitas	118
4.5.1	Analisis Validitas dan Reliabilitas Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	120
4.5.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas Penggunaan <i>President University Information System (PUIS)</i>	120
4.5.3	Analisis Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Perpustakaan	121
4.5.4	Analisis Validitas dan Reliabilitas Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus.....	122
4.5.5	Analisis Validitas dan Reliabilitas Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran	122
4.5.6	Analisis Validitas dan Reliabilitas Pelayanan <i>Academic Administration Bureau (AAB)</i>	123
4.6	Analisis Kesenjangan (GAP)	124
4.6.1	Perhitungan Kesenjangan (GAP)	135
4.6.2	Peringkat Kesenjangan (GAP)	140
BAB V		144
5.1	Simpulan	144
5.2	Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA		145
LAMPIRAN		149

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Evaluation Criteria	32
Tabel 3. 2 Evaluation Criteria	32
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan Mahasiswa	35
Tabel 4. 1 Indikator Variabel Kuesioner.....	41
Tabel 4. 2 Kuesioner Demografi Responden	44
Tabel 4. 3 Kuesioner Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa.....	44
Tabel 4. 4 Kuesioner Penggunaan President University Information System (PUIS)	45
Tabel 4. 5 Kuesioner Pelayanan Perpustakaan	46
Tabel 4. 6 Kuesioner Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus.....	48
Tabel 4. 7 Kuesioner terkait Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran.....	49
Tabel 4. 8 Kuesioner terkait Pelayanan AAB	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Awal Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa dengan Skala Nominal	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Awal Skala Nominal pada Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa.....	53
Tabel 4. 11 Ringkasan Hasil Uji Validitas Mean Kuesioner Awal Skala Likert pada Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Awal Skala Nominal pada Penggunaan PUIS	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Awal Skala Nominal pada Penggunaan PUIS	54
Tabel 4. 14 Ringkasan <i>Hasil Uji Validitas</i> Mean Kuesioner Awal Skala Likert pada Penggunaan PUIS	54
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	59
Tabel 4. 16 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Penggunaan President University Information System (PUIS)	60
Tabel 4. 17 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	61

Tabel 4. 18 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	61
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	62
Tabel 4. 20 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Pelayanan AAB.....	63
Tabel 4. 21 Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	71
Tabel 4. 22 Ringkasan Hasil Penyebaran Penggunaan President University Information System (PUIS)	73
Tabel 4. 23 Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner pada Pelayanan Perpustakaan	74
Tabel 4. 24 Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner pada Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus	76
Tabel 4. 25 Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner pada Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran.....	79
Tabel 4. 26 39 Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner pada Pelayanan AAB....	81
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Kemampuan Penggunaan Teknologi Mahasiswa	120
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Penggunaan PUIS	120
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Pelayanan Perpustakaan.....	121
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus	122
Tabel 4. 31 Hasil Uji Validitas Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran	123
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas Pelayanan Academic Administration Bureau (AAB)	123
Tabel 4. 33 Hasil Kuesioner Cronbach's Alpha.....	124
Tabel 4. 34 Ringkasan Database Analisis GAP	125
Tabel 4. 35 Ringkasan Nilai Target	133
Tabel 4. 36 Kriteria Evaluasi Kesenjangan (Gap)	135
Tabel 4. 37 Ringkasan Sub-Kategori	135
Tabel 4. 38 Ringkasan Core Factor dan Secondary Factor	136
Tabel 4. 39 Nilai Core Factor dan Secondary Factor.....	138

Tabel 4. 40 Ringkasan Peringkat Responden.....	140
Tabel 4. 41 Kriteria Evaluasi Peringkat	141
Tabel 4. 42 Peringkat Responden Berdasarkan Skor	142
Tabel 4. 43 Responden dengan Skor Kepuasan Terendah	143
Tabel 4. 44 Solusi Perbaikan untuk Variabel dengan Nilai Terendah	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Klasifikasi Teknik Sampling	16
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 3. 2 Desain Kuesioner Terperinci.....	36
Gambar 3. 3 Desain Pengumpulan dan Analisis Data	38
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Asal Daerah.....	66
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Awal Masuk Kuliah (Angkatan).....	66
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Jenis Kelas Kuliah	67
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Lulus Terakhir Sekolah.....	67
Gambar 4. 6 Grafik Asal Sekolah	68
Gambar 4. 7 Grafik Jurusan Sekolah	70
Gambar 4. 8 Diagram Lingkaran Jalur Beasiswa.....	70
Gambar 4. 9 Diagram Lingkaran Jenis Beasiswa	71
Gambar 4. 10 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 1.....	82
Gambar 4. 11 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 2.....	83
Gambar 4. 12 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 3.....	84
Gambar 4. 13 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 4.....	85
Gambar 4. 14 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 5.....	85
Gambar 4. 15 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 6.....	86
Gambar 4. 16 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 7.....	87
Gambar 4. 17 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 8.....	88
Gambar 4. 18 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 9.....	89
Gambar 4. 19 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 10.....	90
Gambar 4. 20 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 11.....	91
Gambar 4. 21 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 12.....	91
Gambar 4. 22 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 13.....	92
Gambar 4. 23 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 14.....	93
Gambar 4. 24 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 15.....	94
Gambar 4. 25 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 16.....	94

Gambar 4. 26 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 17.....	95
Gambar 4. 27 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 18.....	96
Gambar 4. 28 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 19.....	97
Gambar 4. 29 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 20.....	98
Gambar 4. 30 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 21	98
Gambar 4. 31 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 22.....	99
Gambar 4. 32 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 23.....	100
Gambar 4. 33 Diagram Batang Hasil Jawaban Pertanyaan 24.....	100
Gambar 4. 34 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 25	101
Gambar 4. 35 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 26	102
Gambar 4. 36 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 27	103
Gambar 4. 37 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 28	103
Gambar 4. 38 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 29	104
Gambar 4. 39 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 30	105
Gambar 4. 40 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 31	105
Gambar 4. 41 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 32	106
Gambar 4. 42 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 33	107
Gambar 4. 43 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 34	108
Gambar 4. 44 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 35	108
Gambar 4. 45 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 36	109
Gambar 4. 46 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 37	110
Gambar 4. 47 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 38	111
Gambar 4. 48 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 39	111
Gambar 4. 49 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 40	112
Gambar 4. 50 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 41	113
Gambar 4. 51 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 42	114
Gambar 4. 52 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 43	115
Gambar 4. 53 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 44	115
Gambar 4. 54 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 45	116
Gambar 4. 55 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 46	117
Gambar 4. 56 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 47	117
Gambar 4. 57 Diagram Batang Jawaban Pertanyaan 48	118

Gambar 4. 58 Diagram Batang Penggunaan Teknologi Mahasiswa	127
Gambar 4. 59 Diagram Batang Penggunaan PUIS	128
Gambar 4. 60 Diagram Batang Pelayanan Perpustakaan.....	128
Gambar 4. 61 Diagram Batang Fasilitas, Sarana dan Prasarana Gedung Kampus	129
Gambar 4. 62 Diagram Batang Kemampuan Pengajar dan Proses Pembelajaran	130
Gambar 4. 63 Diagram Batang Pelayanan Academic Administration Bureau (AAB)	131