

ABSTRAK

Tya Pertiwi. 2024 “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai Variabl Moderasi pada Staff BAU Universitas Muhammadiyah Metro” Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Yateno, S.E., M.M, pembimbing (II) Selamat Fuadi, S.E., M.M.

Kepuasan Mahasiswa adalah suatu perasaan senang, lega dan puas dari mahasiswa terhadap perguruan tinggi selama ia melaksanakan studi. Untuk mencapai suatu kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi berperan penting memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa. Dalam penelitian ini, masih ada beberapa kendala terkait pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh pihak perguruan tinggi. Tidak sedikit dari mahasiswa merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga kampus seperti respon staff yang masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Oleh sebab itu, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui apakah peran Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa UKM di UM Metro yang berjumlah 81 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji validitas dengan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,215, uji reliabilitas dengan nilai cronbach's Alpha lebih tinggi dari nilai dasar 0,60, uji normalitas dengan nilai sig 0,200 $>$ 0,05, uji linieritas *deviation from linierity* pada pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai 0,726 $>$ 0,05 pada SOP terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai 0,802 $>$ 0,05 dan uji MRA pada pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai 0,625 atau 62,5% kemudian setelah diperkuat dengan SOP menjadi 0,640 atau 64% dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat memoderasi atau memperkuat pelayanan terhadap kepeuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa dan SOP (Standar Operasional Prosedur)