

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

TYA PERTIWI

20610048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2024



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh:

**TYA PERTIWI
NPM. 20610048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**

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 kepuasan mahasiswa.

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

ABSTRACT

Tya Pertiwi. 2024 "The Effect of Service on Student Satisfaction with SOP (Standard Operating Procedure) as a Moderation Variable for BAU Staff at Muhammadiyah Metro University" Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Dr. Yateno, S.E., M.M, supervisor (II) Selamat Fuadi, S.E., M.M.

Student satisfaction is a student's feeling of joy, relief and satisfaction towards higher education while he is carrying out his studies. To achieve student satisfaction, universities play an important role in providing good service to students. In this research, there were still several obstacles related to the services provided to students by universities. Not a few students feel dissatisfied with the services provided by campus institutions, such as staff responses that still do not meet student expectations. Therefore, this research aims to find out whether service influences student satisfaction and to find out what role Standard Operating Procedures (SOP) plays in service and student satisfaction. The sample used in this research was UKM students at UM Metro, totaling 81 students. Data collection uses questionnaires and interviews. Data analysis uses a validity test with a value of $R_{count} > R_{table}$ 0.215, a reliability test with a Cronbach's Alpha value higher than the base value of 0.60, a normality test with a sig value of $0.200 > 0.05$, a linearity deviation from linearity test on services on student satisfaction with grades $0.726 > 0.05$ on SOP on student satisfaction with a value of $0.802 > 0.05$ and the MRA test on service on student satisfaction with a value of 0.625 or 62.5% then after being reinforced with the SOP it became 0.640 or 64% using the SPSS 26 program. Results This research shows that there is a positive and significant influence between service on student satisfaction and SOP (Standard Operating Procedures) can moderate or strengthen service on student satisfaction.

Keywords: Service, Student Satisfaction and SOP (Standard Operating Procedure)

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TYA PERTIWI
NPM. 20610048**

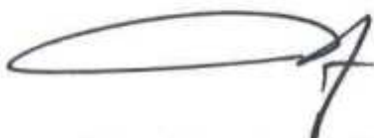
Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Yatejo, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

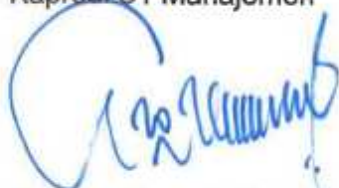
Dosen Pembimbing II



Selamat Fuadi, S.E., M.M.
NIDN. 0214019502

Mengetahui:

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 02220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PEGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
SOP (STANDAR OPERASIONAL PEROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

TYA PERTIWI


NPM. 20610048

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada:

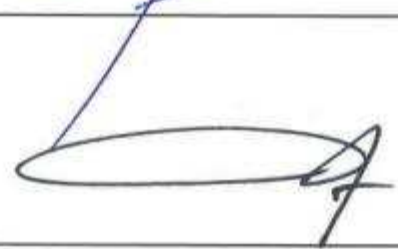
Hari : Senin

Tanggal : 19 Agustus 2024


Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro


Dr. Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Ketua Penguji


Selamat Fuadi, S.E., M.M.
NIDN. 0214019502

Sekretaris


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



MOTTO

“Takdir Allah itu baik walau terkadang butuh air mata untuk melewatinya”

(Tya Pertiwi)

“Jangan turunkan standarmu hanya karena orang-orang disekitarmu memiliki standar dibawahmu”

(Teodora Lesning Prabaswara)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah saya terima, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang memiliki peran penting dalam kehidupan saya yaitu:

1. Dua wanita hebat dalam hidup penulis, Ibunda Siti Rohana dan Nenek Ponirah tercinta yang sampai detik ini selalu memberi dukungan untuk penulis kuat sampai di titik ini. Terimakasih untuk cinta yang selalu diberikan dalam banyak bentuknya.
2. Dua laki-laki hebat dalam hidup penulis, Kakek tercinta (Alm). Bahrudin dan paman yang merangkap peran Ayahanda Rohaidi. Terimakasih untuk sudah diperbolehkan dan selalu memberi dukungan dalam memilih jalan pendidikan sendiri.
3. Papa tersayang, Tatang Rohendi yang jika tanpanya mungkin penulis tidak akan hadir di dunia.
4. Tiga tante dan dua mba sepupu hebat di dunia, tante Isti, bulek Rozanna, bulek lim, mba Melly dan mba Evi yang sudah merawat penulis sejak kecil.
5. Keluarga besar UKM Teater Mentari yang sudah membersamai proses penulis selama kuliah.
6. Teman sekaligus saudari-saudari tercinta, Denia, Caca, Puan, Sawit, Dila, Vira, Chindy dan Aulia yang sudah menemani serta memberikan semangat kepada penulis sejak masa perkuliahan awal hingga proses pembuatan skripsi ini selesai.
7. Yang paling utama dari yang pertama, yaitu untuk diri sendiri karena sudah mampu bertahan sampai di titik ini dengan segala cuacanya.
8. Serta almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Variabel Moderasi Pada Staff BAU Universitas Muhammadiyah Metro”**.

Penyelesaian proposal ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M. Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Nani Septiana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Yateno, S.E., M.M. selaku pembimbing I pada penyusunan proposal ini.
5. Selamat Fuadi, S.E., M.M. selaku pembimbing II dalam penyusunan proposal ini.
6. Seluruh Staff Tenaga Usaha (TU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membantu dalam mengurus berkas-berkas selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmunya selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Seluruh teman-teman yang sudah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua rekan-rekan yang namanya tidak disebutkan di dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan bahan masukan bagi mahasiswa demi kesempurnaan proposal ini.

Metro, 27 April 2024

Tya Pertiwi
NPM. 20610048

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, bahwa saya:

Nama : Tya Pertiwi
NPM : 20610048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO"** benar hasil karya saya sendiri bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 22 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



METERAL
TEMREL
OCF 30ALX307811284

Tya Pertiwi
NPM. 20610048



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0974/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Tya Pertiwi
NPM : 20610048
JENIS DOKUMEN : Skripsi

JUDUL : Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai variabel moderasi pada Staff BAU Universitas Muhammadiyah Metro



Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 18 Agustus 2024
Kepala Unit,

[Signature]
Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SIMILARITY CHECK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat penelitian.....	5
F. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Sumber Daya Manusia.....	6
B. Pelayanan.....	9
C. SOP (Standar Operasional Prosedur)	12
D. Kepuasan Mahasiswa	15
E. Penelitian Relevan	18
F. Kerangka Berpikir.....	22
G. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Objek dan Lokasi Penelitian	26
C. Metode Penelitian	26

D. Definisi Variabel	26
1. Pelayanan (X).....	27
2. Kepuasan Mahasiswa (Y).....	27
3. SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)	28
E. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel.....	29
F. Teknis Pengumpulan Data	30
1. Wawancara	30
2. Kuesioner	30
G. Instrumen Pertanyaan	31
H. Pengujian Persyaratan Instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Pengujian Analisis Data	33
1. Uji Normalitas	33
2. Uji Linieritas.....	34
J. Pengujian Hipotesisi Penelitian	34
1. Uji Variabel Moderasi (<i>Moderate Regression Analysis/MRA</i>)	34
2. Uji T.....	35
3. Koefisien Determinasi (R^2)	35
4. Hipotesis Statistik	36

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	37
1. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Metro.....	38
2. Struktur Organisasi.....	39
3. Tugas dan Wewenang.....	39
B. Hasil Penelitian	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Frekuensi Data Kuesioner	44
4. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	49
5. Uji Hipotesis Penelitian.....	53
C. Hasil pembahasan	56
1. Pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	56

2. Pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan dimoderasi Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur (Z)..... 57

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 58
B. Saran 58

DAFTAR LITERATUR..... 61

LAMPIRAN..... 66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan	18
Tabel 2. Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner Skala Likert	31
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner	31
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan	43
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	44
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur)	44
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Data Variabel Pelayanan.....	45
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	47
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Data Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur).....	48
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas X dan Y	49
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Z dan Y	51
Tabel 12. Hasil Uji Linieritas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	52
Tabel 13. Hasil Uji Linieritas SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	53
Tabel 14. Uji Interaksi MRA	53
Tabel 15. Hasil Uji T	54
Tabel 16. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	55
Tabel 17. Uji Hipotesis Statistik H1 Variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	55
Tabel 18. Uji Hipotesis Statistik H2 Variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan dimoderasi Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 2. Struktur Organisasi BAU UM Metro.....	39
Gambar 3. Histogram Variabel Pelayanan.....	46
Gambar 4. Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	47
Gambar 5. Histogram SOP (Standar Operasional Prosedur).....	49
Gambar 6. Diagram P-Plot Variabel Pelayanan (X).....	50
Gambar 7. Diagram P-Plot Variabel Sop (Standar Operasional Prosedur).....	51
Gambar 8. Model Regresi.....	54