



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.
Volume 2 Nomor 1 Tahun 2022 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

Received: Februari 2022	Accepted: Maret 2022	Published : April 2022
-------------------------	----------------------	------------------------

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende

Dominika Lilita Lengga¹, Rafael Octavianus Byre², Santy Permata Sari³

¹²³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

litanardo@gmail.com

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Flores Ende. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Flores Ende yang berjumlah 5868 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang. Teknik analisis data untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan software SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah 1. Bukti fisik secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Daya tanggap secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemampuan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kepedulian secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, dan Jaminan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Mahasiswa; Universitas Flores

Abstract. The purpose of this study was to determine whether the quality of academic administration services on student satisfaction at the University of Flores Ende. The research method used in this research is quantitative research. The population in this study were students of the University of Flores Ende, totaling 5868 people. The sample used in this study was 99 people.

Data analysis techniques to measure the variables in this study using SPSS software. The results of this study are 1. Physical evidence partially and significantly affects the quality of Academic Administration Services, Responsiveness partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services, Ability partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services, Care partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services, Care partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services. Academic Administration Services, Care partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services, and Assurance partially and significantly affects the Quality of Academic Administration Services.

Keywords: Service Quality; Student Satisfaction; University of Flores

I. PENDAHULUAN

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (customer value) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan employers, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Menurut Umaedi, layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kokurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan.

Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni

dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan. Pelanggan adalah mahasiswa yang menginginkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut yaitu universitas flores ende. Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Produk perguruan tinggi berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan, dimanfaatkan atau digunakan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa adalah pelanggan.

Universitas Flores dalam melaksanakan pelayanan pendidikan dibagi melalui Biro Akademik Administrasi Kemahasiswaan dan Biro Administrasi umum. Realisasi pelaksanaan pelayanan administrasi akademik di Universitas Flores Ende masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Fenomena yang ditemui dapat dijelaskan berbagai permasalahannya diantaranya. Bahwa Kurangnya respon, tanggapan dan sikap empati pegawai terhadap pelayanan sehingga mahasiswa mengalami beberapa kendala dalam melakukan kebutuhan. Hal ini mengakibatkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Flores.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Akademik

Menurut Lestari (2019), administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2016). Filsafat Administrasi, mendefinisikan administrasi akademik sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionallitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Kepuasan Mahasiswa

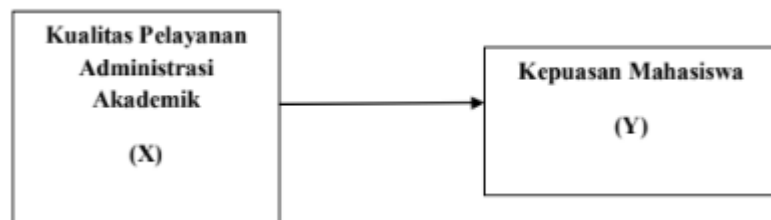
Menurut Bhakti (2017), menyatakan kepuasan yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Savitri (2016), menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Dan menurut Suwatno (2016), menyatakan kepuasan mahasiswa adalah evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.

Pengembangan Hipotesis

H : Diduga ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Flores Ende.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian dapat dikatakan juga sebagai suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap lainnya dari masalah yang ingin diteliti dan berguna untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik yang akan dibahas. Adapun dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian, maka penulis gambarkan kerangka pemikiran penelitian. Secara ringkas kerangka konsep penelitian yang digambarkan adalah risalah tentang gambaran hubungan antar variabel dalam penelitian yang menggambarkan bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal wujud, daya tanggap, kepercayaan, keyakinan dan empati. Rincian Lengkap dari kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Universitas Flores Ende. Populasi menurut Arikunto (2019) adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Flores Ende yang berjumlah 5868 orang. Agar perolehan data dapat dilakukan lebih spesifik dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non- probability sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 99 responden. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data

primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini berbunyi “diduga ada pengaruh bukti fisik kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Uji Hipotesis Pertama

Konstanta	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig	Adjusted R Square
1.341	0.689	8.492	0.000	0.421

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,341 + 0,689X_1$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bukti fisik (X_1) sebesar 0,689 yang berarti apabila bukti fisik meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,689 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel bukti fisik (X_1), nilai thitung sebesar 8,492 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan 0,000 $< 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel bukti fisik secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,421. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik sebesar 42,1%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini berbunyi “diduga ada pengaruh daya tanggap kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh daya tanggap pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil uji regresi

sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Uji Hipotesis Kedua

Konstanta	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig	Adjusted R Square
3.120	0.304	3.175	0.002	0.486

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,120 + 0,304X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi daya tanggap (X_2) sebesar 0,304 yang berarti apabila daya tanggap pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,304 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 3,175 Artinya t hitung $>$ t tabel 1,980 dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel daya tanggap secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,486. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh daya tanggap sebesar 48,6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini berbunyi “diduga ada pengaruh kemampuan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh kemampuan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Uji Hipotesis Ketiga

Konstanta	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig	Adjusted R Square
22.763	0.391	4.781	0.000	0.382

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,763 + 0,391X_3$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kemampuan (X3) sebesar 0,391 yang berarti apabila kemampuan pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,391 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel kemampuan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 4,781 Artinya t hitung > t tabel 1,980 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kemampuan secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh kemampuan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,382. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kemampuan sebesar 38,2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini berbunyi “diduga ada pengaruh kepedulian kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh kepedulian kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Uji Hipotesis Keempat

Konstanta	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig	Adjusted R Square
2.887	0.364	3.803	0.000	0.421

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,887 + 0,364X_4$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kepedulian (X4) sebesar 0,364 yang berarti apabila kepedulian pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,364 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel kepedulian (X4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 3,803 Artinya t hitung > t tabel 1,980 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kepedulian secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh kepedulian terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,421. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa

dipengaruhi oleh jaminan sebesar 42,1%, sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima dalam penelitian ini berbunyi “diduga ada pengaruh jaminan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh jaminan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Uji Hipotesis Kelima

Konstanta	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig	Adjusted R Square
2.867	0.359	3.923	0.000	0.428

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,867 + 0,359X_5$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi jaminan (X_5) sebesar 0,428 yang berarti apabila jaminan pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat 0,359 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 2,867 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel jaminan secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,428 Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh jaminan sebesar 48,6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi ini.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

Hasil statistik uji regresi variabel bukti fisik (X_1), nilai t hitung sebesar 8,492 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel bukti fisik secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bukti fisik pelayanan mahasiswa memiliki pengaruh terhadap keputusan kepuasan mahasiswa

Universitas Flores. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arifah Alfiani (2016). Hasil penelitian mendukung keputusan penelitian ini yang menyatakan bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Flores Ende. Pelayanan yang baik, cepat, tepat, teliti, ramah, selalu siap menolong, selalu berada di tempat dan siap melayani mahasiswa dengan baik.

Pengaruh Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende

Hasil statistik uji regresi variabel daya tanggap (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 3,175 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan 0,002 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel daya tanggap secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan daya tanggap pelayanan mahasiswa memiliki pengaruh terhadap keputusan kepuasan mahasiswa Universitas Flores. Hal ini dikarenakan pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan absen jika terjadi kesalahan, Kartu rencana studi (KRS). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Untari (2019).

Pengaruh Kemampuan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

Hasil statistik uji regresi variabel kemampuan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 4,781 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kemampuan secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa reliabel (kemampuan) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Flores Ende. Hal ini penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmazizah (2018).

Pengaruh Kepedulian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

Hasil statistik uji regresi variabel kepedulian (X4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai t hitung sebesar 3,803 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan 0,000

$< 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kepedulian secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa empathy (kepedulian) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Flores Ende. Hal ini bahwa pegawai etika melayani, dia menunjukkan muka yang masam atau marah-marah dan ketidak pedulian atau ketidak sukaan pada saat melayani mahasiswa. Hasil penelitian ini juga sseuai dengan penelitian Sumarni (2018)

Pengaruh Jaminan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

Hasil statistik uji regresi variabel jaminan (X4) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), nilai thitung sebesar 2,867 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel jaminan secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Universitas Flores. Pengurusan paraf dan tanda tangan yang memakan waktu sampai seminggu bahkan lebih padahal bisa diselesaikan dalam waktu satu jam disebabkan pegawai yang bersangkutan sibuk atau tidak berada ditempat, dan kurang teliti terhadap pekerjaan sehingga masi banyak kesalahan seperti penulisan berkas-berkas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliawan (2017),

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.sebagai berikut:

1. Bukti fisik secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Akademik antara lain, Pelayanan yang baik, cepat, tepat, teliti, ramah, selalu siap menolong, selalu berada di tempat dan siap melayani mahasiswa dengan baik Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.
2. Daya tanggap secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik antara lain, pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan

perbaikan absen jika terjadi kesalahan, Kartu rencana studi (KRS) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

3. Kemampuan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik antara lain, penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.
4. Kepedulian secara parsial dan signifikan berpengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik antara lain, pegawai ketika melayani, dia menunjukkan muka yang masam atau marah-marah dan ketidak pedulian atau ketidak sukaan pada saat melayani mahasiswa Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.
5. Jaminan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik antara lain, . Pengurusan paraf dan tanda tangan yang memakan waktu sampai seminggu bahkan lebih padahal bisa diselesaikan dalam waktu satu jam disebabkan pegawai yang bersangkutan sibuk atau tidak berada ditempat, dan kurang teliti terhadap pekerjaan sehingga masi banyak kesalahan seperti penulisan berkas-berkas Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Flores Ende.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Universitas Flores Ende, karyawan selalu melayani mahasiswa dengan maksiimal dalam hal kehadiran petugas serta kecakatan petugas dalam melayanii.
2. Universitas Flores Ende diharapkan agar selalu mendorong peningkatan pelayanan mahasiswa dalam hal karyawan diloket pelayanan memiliki daya tangap yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
3. Universitas Flores Ende diharapkan agar meningkatkan kemampuan para karyawan dalam melayani keluhan dan kebutuhan mahasiswa secara tepat dan cepat.
4. Universitas Flores diharapkan agar meningkatkan kepedulian para karyawan dalam melayani keluhan dari para mahasiswa yang mengurus pelayanan di loket administrasi Universitas Flores.

5. Universitas Flores hendaknya selalu memberikan kepastian layanan jasa layanan. Sehingga mahasiswa yang mengurus kelengkapan surat di loket pelayanan merasa memiliki jaminan pelayanan.
6. Penulis selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian baru berdasarkan hasil penelitian ini sehingga dapat diketahui variabel lain seperti jasa layanan tenaga dosen, jaringan alumni, dan atribut layanan lainnya dalam mempegaruhi kepuasan mahasiswa. Dan juga penulis selanjutnya, agar diperbanyak referensi didalam penelitian seperti : Buku, Jurnal, Penelitian Terdahulu dan lain-lainnya sehingga dapat memperluas jangkauan penelitian dan menarik untuk dibahas dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, (2018) . Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator.
- Alfiani,A. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di SUBBAG Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bhakti, Y. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Informatika. Jurnal Formatif, 7(3)
- Buchari. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Bandung.
- Fredy J, T. (2019). Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siwa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. Musamus Journal Of Primary Educations. Page 59-66.
- Gujarati. (2015). Dasar-Dasar Ekonometrika Buku 2 Edisi 5. Salemba Empat :Jakarta.
- Kotler. (2015). Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1. Jakarta :Prehalindo.
- Lestari. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) (Studi FE Univ. Bayangkara Jakarta Raya) Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, Volume 6 No 2, Hal :60- 70
- Nurmazizah I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang. Skripsi. UIN Walisongo:Semarang.
- Prihatni D, R. (2017). Modal Intelektual dan Daya Saing Perguruan Tinggi di Indonesia. Jurnal Akutansi dan Investasi Vol. 18. No 2. HLM 153-162.

- Safitri, C. (2016). Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015- 2016. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif, 1(2)
- Sudrajat A. (2015). Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi, Strategi Menghadapi Perubahan. Refika Aditama:Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumarni .(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. Jurnal Baabu Al-Ilmi Vol.3 No.1. Hal :71-
- Suwantono, Martasubrata, N. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, 1(1)
- Tjiptono F. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono F., Greforius, Chandra . (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip,Penerapan dan Penelitian). Andi:Yogyakarta.
- Yuliawan R.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa . EKSIS, Vol 12, No 2 Hal:126 – 134