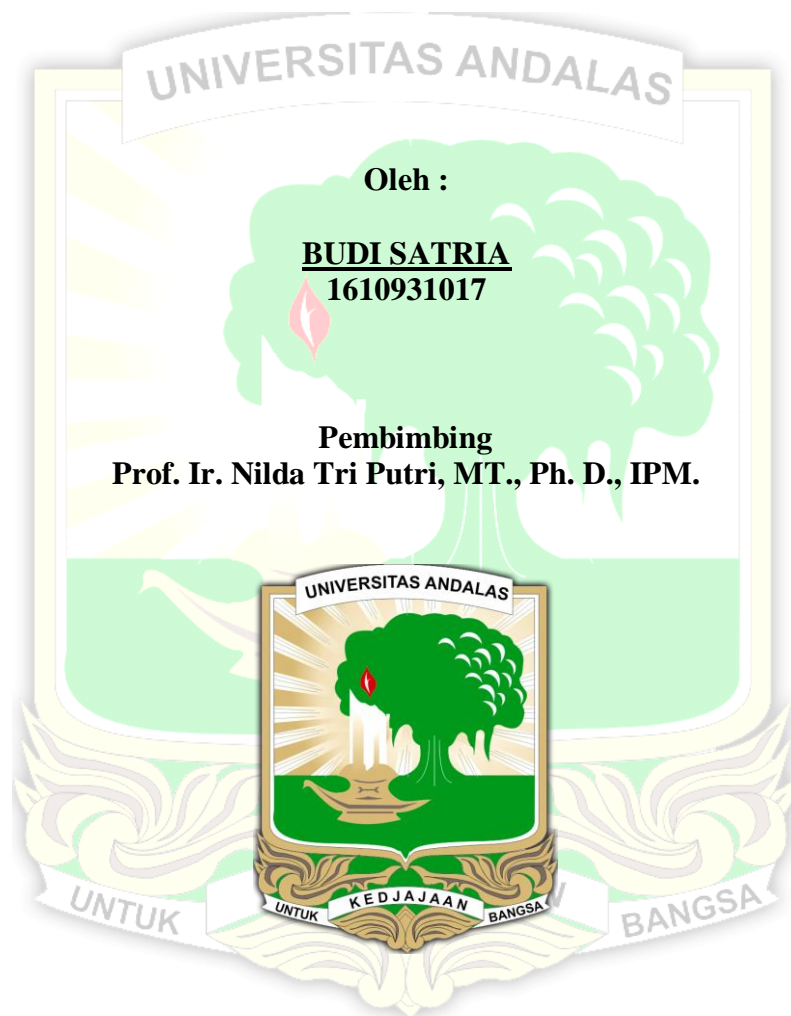


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA
ORGANISASI DAN REPUTASI TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA**

TUGAS AKHIR



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

Perkembangan dunia pendidikan saat ini semakin pesat, sehingga menuntut perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitasnya. Salah satu sektor kualitas yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Universitas Andalas merupakan salah satu universitas tertua di pulau Sumatera. Universitas Andalas memiliki 15 fakultas program studi sarjana dan satu fakultas pasca sarjana. Berdasarkan kuisisioner pendahuluan yang telah disebar, didapatkan hasil dari 128 mahasiswa bahwa kualitas pelayanan Universitas Andalas belum sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Beberapa keluhan yang dirasakan mahasiswa adalah seperti fasilitas fisik yang ada, ketepatan dan keakuratan waktu pelayanan, sikap dari staff dan tendik terhadap keluhan mahasiswa, birokrasi yang berbelit belit, dan keadilan dalam memberikan layanan. Selain kualitas pelayanan, berdasarkan penelitian terdahulu, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu mempertimbangkan variabel reputasi dan budaya organisasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 Universitas Andalas dengan total sampel sebanyak 397 mahasiswa. Data pada penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner yang disebar menggunakan googleform. Hasil kuisisioner diolah menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.0

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan dengan nilai T-Statistic sebesar 7,386. Budaya organisasi dengan nilai T-Statistic sebesar 4,262 dan reputasi memiliki nilai T-Statistic sebesar 7,308. Budaya organisasi dan reputasi tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dikarenakan nilai T-Statistic yang didapatkan berada dibawah 1,96. Rekomendasi perbaikan diberikan terhadap variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Reputasi, Kepuasan Mahasiswa, SEM*

ABSTRACT

The development of the world of education is currently increasing rapidly, so it requires universities to continue to improve their quality. One of the quality sectors that need to be improved is the quality of service to increase student satisfaction. Andalas University is one of the oldest universities on the island of Sumatra. Andalas University has 15 faculties of undergraduate study programs and one postgraduate faculty. Based on the preliminary questionnaires that have been distributed, the results obtained from 128 students showed that the quality of Andalas University service was not in accordance with student expectations. Some of the complaints felt by students were such as the existing physical facilities, the accuracy of service times, the attitude of staff and tendencies towards student complaints, the complicated bureaucracy, and justice in providing services. Beside service quality, based on previous research, to increase student satisfaction, it is necessary to consider the variables of reputation and organizational culture. Based on this, this research was conducted to see the effect of service quality, organizational culture and reputation on student satisfaction.

The population in this study were active undergraduate students of Andalas University with a total sample of 397 students. The data in this study were obtained through a questionnaire distributed using Google Form. The results of the questionnaire were processed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the help of the SmartPLS 3.0 application.

The results of this study indicate that service quality, organizational culture and reputation have a significant influence on student satisfaction. The most influential variable is service quality with a T-Statistic value of 7.386. Organizational culture with a T-Statistic value of 4.262 and reputation has a T-Statistic value of 7.308. Organizational culture and reputation do not moderate the relationship between service quality and student satisfaction because the T-Statistic value obtained is below 1.96. Recommendations for improvement are given to variables that have a significant effect on student satisfaction

Keyword : *Service Quality, Organizational Culture, Reputation, Student Satisfaction, SEM*