

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan**

PROPOSAL SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Seminar Proposal
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH

NAMA : ULFA RASIKAH
NPM : 71200312113
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan**

DI AJUKAN OLEH :

NAMA	: ULFA RASIKAH
NPM	: 71200312113
PROGRAM PENDIDIKAN	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: MSDM

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. SUPAR WASESA.,S.E.,M.M

M. TAHIR., S.E.,M.M

Ketua Program Studi

(SYAFRIZAL,S.E.,M.M)

Tanggal Seminar Proposal :

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MEDAN

2024

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, karena atas izin dan ridhanya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam. Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia dengan segala kekurangan dan kekhilafan. Tidak ada kata yang penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya yang telah melalui banyak perjuangan, tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia, pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu.
2. Ibu Dr. Safrida,SE,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr. Supriadi.S.E.,M.M.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Syafrizal,S.E.,M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Dr. Supar Wasesa.,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing I

6. Bapak M. Tahir.,S.E.,M.M Selaku Dosen Pembimbing II

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi, metodologi dan analisisnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dan hanya kepada Allah SWT penulis berharap, semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Medan, Juni 2024

Penulis

(Ulfa Rasikah)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Uraian Teoritis.....	9
2.1.1. Kinerja Pegawai.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.4. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1. Lokasi Penelitian	28

3.1.2. Objek Penelitian	28
3.1.3. Waktu Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi	29
3.2.2. Sampel	30
3.3. Operasional variable	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Teknik Analisis Data	32
3.5.1. Uji Validitas	33
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.4. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
4.1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.....	38
4.1.1. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Islam Sumatera Utara	39
4.1.2. Logo Universitas Islam Sumatera Utara.....	40
4.1.3. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara	42
4.1.4. Uraian Tugas dan Fungsi	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	46
5.1. Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian.....	46
5.1.1. Karateristik responden berdasarkan program studi	47
5.1.2. Karateristik responden berdasarkan konsentrasi	48
5.1.3. Karateristik responden berdasarkan masa pendidikan	48
5.2. Analisa Deskriptif Hasil Pendapat Responden	49

5.2.1. Deskripsi variabel kinerja pegawai	49
5.2.2. Deskripsi variabel kualitas pelayanan	52
5.2.3. Deskripsi variabel kepuasan mahasiswa	53
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	54
5.4. Uji Asumsi Klasik	56
5.4.1. Uji Normalitas	56
5.4.2. Uji Heterokedastisitas.....	58
5.4.3. Uji Multikolinieritas	59
5.5. Analisis Regresi Linier Berganda	60
5.6. Pengujian Hipotesis	61
5.6.1. Uji pengaruh parsial (uji t)	62
5.6.2. Uji pengaruh simultan (uji F)	64
5.6.3. Analisis koefisien determinasi (uji R^2).....	66
5.7. Pembahasan Hasil Penelitian	66
5.7.1. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa	66
5.7.2. Pengaruh fasilitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Data Populasi Penelitian Pada Mahasiswa	30
Tabel 3. 3 Defenisi Operasional Variabel	30
Tabel 5. 1 Frekuensi responden berdasarkan program studi	47
Tabel 5. 2 Frekuensi responden berdasarkan konsentrasi	48
Tabel 5. 3 Frekuensi responden berdasarkan masa studi.....	49
Tabel 5. 4 Deskripsi jawaban responden pada variabel kinerja pegawai	50
Tabel 5. 5 Deskripsi jawaban responden pada variable kualitas pelayanan	52
Tabel 5. 6 Deskripsi jawaban responden pada variable kualitas pelayanan	53
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas	55
Tabel 5. 8 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	57
Tabel 5. 9 Hasil Uji Multikoliniearitas	59
Tabel 5. 10 Analisa Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 5. 11 Hasil Uji t.....	62
Tabel 5. 12 Hasil Uji F	65
Tabel 5. 13 Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Logo Universitas Islam Sumatera Utara.....	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	42
Gambar 5. 1 Uji Normalitas Grafik P Plot	57
Gambar 5. 2 Uji Heterokedastisitas	58

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Budhiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Fahmi, I. (2014). *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Jackson, M. R. (2018). *Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kamal, A., Fitri, R., Rusman, Y., & Sohras, S. (2022). Keandalan (Reliability) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pada Kinerja Pelayanan Di Showroom MBC. *Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), 12–21.
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. d. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi ke Tujuh*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Monang, A., & Alrasyid, H. (2022). Pengaruh Efisiensi Dan Kualitas Layanan E-Maal Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Sidogiri-Corp). *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 449–462.
- Nurazizah, Sri Jingga Anggriani Putri, Anil Muftirah, & Irmayanti. (2023). Daya Tarik Mahasiswa dalam Memilih Program Studi di Perguruan Tinggi. *Jurnal Inovasi Edukasi*, 6(1), 29–37.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.

- Ratnasari, A., & Handari, W. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1554–1569.
- Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robert L. Mathis, J. H. (2006). *Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E. M. dan Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* . Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutiani, N. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1), 37–43.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
- Zeithmal, V. A. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm*. Singapore: McGraw-Hill.

LA.1. Kuesioner Penelitian

Kepada YTH : Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU Kota Medan

Perihal : Permohonan kesediaan menjadi responden

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan studi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, penulis memohon kesediaan partisipasi Saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan pada form kuesioner yang disediakan. Penulis harapkan jawaban yang diberikan bersifat objektif, jujur dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Penulis tegaskan jawaban yang Saudara/i berikan tidak akan menimbulkan kerugian di kemudian hari. Jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian/akademis. Atas perhatian dan kesediaan waktu yang diberikan penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ulfa Rasikah

A. Identitas responden

Nama :
Program Studi :
Jenis Kelamin : Pria/Wanita *
Semester ke- :

**coret yang tidak perlu*

B. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon isi pada salah satu kolom jawaban (STS/TS/N/S/SS), yang menurut anda memiliki jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.
2. Pengisian jawaban dilakukan dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban (STS/TS/N/S/SS).
3. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu jawaban.
4. Setelah selesai melakukan pengisian jawaban, dimohonkan untuk diperiksa kembali agar tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

A. Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Kualitas Kerja Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditentukan					
2	Kuantitas Kerja Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan					
3	Efisiensi Dalam melaksanakan pekerjaan pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU melakukannya secara efisien dan tepat waktu					
4	Disiplin Kerja Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU selalu hadir tepat waktu					
5	Inisiatif Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU memiliki inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan hasil yang terbaik bagi konsumen					
6	Ketelitian Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU melaksanakan pekerjaan secara teliti dan minim kesalahan					
7	Kejujuran Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU melaksanakan pekerjaan dengan jujur dan dapat dipercaya					
8	Kreatifitas Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni untuk menyelesaikan pekerjaan					

B. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Daya Tanggap Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU selalu merespon terhadap keluhan mahasiswa dengan cepat					
2	Kehandalan Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU selalu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					
3	Bukti Langsung Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU selaulu melayani mahasiswa secara ramah dan profesional					
4	Jaminan Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU memiliki pengetahuan yang baik mengenai layanan dan prosedur yang disediakan.					
5	Empati Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa					

C. Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Kesesuaian Harapan Pelayanan yang diberikan Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU telah sesuai dengan yang diharapkan					
2	Berkunjung Kembali Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan biro Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU dan akan berkunjung kembali					
3	Kesediaan Merekomendasikan Saya akan merekomendasikan Biro Administrasi Fakultas Ekonomi & Bisnis UISU kepada mahasiswa lainnya					

LA.2. Data Hasil Penelitian

Kode	Program Studi	Konsentrasi	Semester ke-
S01	1	3	3
S02	1	3	3
S03	1	2	4
S04	1	2	4
S05	1	3	4
S06	1	2	4
S07	1	2	4
S08	1	2	4
S09	1	2	4
S10	1	1	4
S11	1	2	4
S12	1	2	4
S13	1	1	4
S14	1	3	4
S15	3	-	3
S16	2	-	2
S17	1	2	4
S18	1	2	4
S19	1	2	4
S20	2	-	3
S21	1	2	3
S22	1	2	4
S23	3	-	4
S24	1	3	4
S25	2	-	3
S26	1	3	4
S27	2	-	3
S28	2	-	2
S29	1	3	3
S30	2	-	4
S31	1	2	4
S32	3	-	1
S33	2	-	3
S34	1	2	1
S35	1	3	4
S36	2	-	3

S37	2	-	4
S38	2	-	3
S39	1	2	4
S40	3	-	4
S41	1	1	1
S42	2	-	4
S43	1	2	1
S44	1	3	4
S45	1	1	2
S46	1	2	4
S47	1	2	4
S48	1	1	1
S49	1	1	1
S50	1	2	1
S51	1	2	1
S52	1	1	1
S53	1	1	1
S54	1	1	1
S55	1	2	1
S56	1	1	1
S57	1	1	1
S58	1	3	1
S59	1	1	1
S60	1	1	1
S61	1	1	1
S62	1	1	1
S63	1	1	1
S64	1	1	1
S65	1	1	1
S66	1	1	2
S67	1	1	2
S68	1	3	3
S69	1	2	3
S70	1	2	3
S71	1	2	3
S72	1	2	3
S73	4	-	3
S74	1	2	4
S75	1	2	4
S76	4	-	4
S77	4	-	4
S78	1	2	4

S26	4	5	4	5	4	5	4	4
S27	3	3	3	3	3	3	3	3
S28	4	2	3	2	4	3	3	3
S29	3	3	3	3	3	4	4	3
S30	3	4	3	2	3	4	3	4
S31	5	4	5	5	5	5	5	3
S32	4	4	4	3	3	3	3	3
S33	4	3	3	4	3	3	4	3
S34	3	4	3	3	4	2	5	4
S35	4	4	4	4	5	4	4	4
S36	3	3	4	3	3	3	3	3
S37	4	4	3	3	3	3	4	4
S38	5	5	4	5	4	4	5	3
S39	3	3	2	2	4	3	4	4
S40	4	3	3	4	4	4	4	3
S41	4	4	4	4	4	4	4	4
S42	4	4	4	4	4	4	4	4
S43	3	3	3	3	3	3	3	3
S44	3	3	3	4	2	3	3	4
S45	5	4	4	4	4	4	4	4
S46	5	5	5	4	5	5	5	5
S47	1	3	4	3	5	5	4	4
S48	4	4	4	4	4	4	4	4
S49	4	4	4	3	4	3	4	4
S50	5	5	5	5	5	5	5	5
S51	2	4	3	3	3	2	2	4
S52	4	4	4	3	2	3	2	4
S53	2	4	4	2	4	4	2	2
S54	3	2	4	2	4	2	4	2
S55	4	3	3	3	2	4	3	2
S56	2	2	2	2	4	3	4	2
S57	4	2	2	4	2	4	4	2
S58	3	4	2	4	4	3	2	4
S59	2	3	3	4	2	2	2	4
S60	4	3	2	2	2	3	2	4
S61	4	2	3	2	4	2	2	3
S62	4	2	2	2	4	4	2	4
S63	2	3	3	2	4	4	2	4
S64	2	2	3	3	4	2	2	2
S65	4	3	2	3	4	3	2	4
S66	2	3	3	4	3	2	4	4
S67	4	4	2	3	2	3	3	2

S16	4	4	4	4	4	4	4	4
S17	5	5	4	4	5	5	5	4
S18	5	5	4	4	5	5	5	4
S19	3	3	4	4	5	3	3	3
S20	4	4	4	4	5	5	5	5
S21	2	3	2	4	3	3	4	4
S22	3	3	3	3	3	3	4	3
S23	3	4	4	4	3	3	4	4
S24	4	4	4	4	4	4	4	4
S25	5	5	5	5	5	5	5	5
S26	4	4	4	4	4	4	4	5
S27	3	3	3	3	3	3	3	3
S28	2	3	2	3	2	3	3	4
S29	4	3	3	4	3	3	4	4
S30	3	3	3	4	3	4	3	4
S31	4	4	5	5	5	5	5	5
S32	3	3	3	3	3	3	3	3
S33	3	4	4	3	3	3	3	3
S34	3	2	3	4	2	3	3	3
S35	4	4	5	3	4	4	4	4
S36	4	3	3	3	3	3	3	3
S37	3	3	4	4	4	4	5	5
S38	3	5	4	4	5	3	4	4
S39	2	2	2	3	2	3	2	3
S40	3	4	4	4	3	4	4	4
S41	4	4	4	4	4	4	4	4
S42	4	4	4	4	4	4	4	4
S43	3	3	3	3	3	3	3	3
S44	2	3	3	3	3	3	4	2
S45	4	4	3	4	4	4	4	4
S46	5	5	5	5	5	5	5	5
S47	3	4	3	4	4	4	4	4
S48	4	4	4	4	4	4	4	4
S49	4	4	4	4	4	4	4	4
S50	5	5	5	5	5	5	5	5
S51	2	4	3	3	3	2	4	4
S52	3	4	4	3	3	2	3	2
S53	4	3	4	4	3	3	2	4
S54	3	4	3	2	2	2	2	4
S55	2	3	4	2	4	2	2	3
S56	3	3	3	2	3	4	2	4
S57	4	3	4	4	2	4	2	2
S58	4	2	4	4	3	4	3	4

S59	3	2	2	3	4	4	4	2
S60	3	3	2	4	4	3	2	4
S61	4	3	4	2	3	3	3	4
S62	4	2	4	2	2	3	3	3
S63	3	2	3	2	4	3	3	4
S64	3	2	4	2	2	3	4	4
S65	4	3	4	2	3	2	4	4
S66	2	2	4	3	4	3	2	3
S67	4	2	4	4	2	3	3	4
S68	4	4	3	3	4	3	4	2
S69	4	2	3	2	3	3	3	3
S70	2	3	2	4	2	4	4	4
S71	2	3	3	4	4	4	2	4
S72	2	3	2	3	2	4	4	3
S73	2	4	4	2	4	2	4	2
S74	3	3	3	2	4	4	2	4
S75	3	3	3	2	4	2	3	2
S76	3	2	2	2	2	3	2	4
S77	4	4	3	3	2	3	2	3
S78	2	4	2	2	2	2	4	2
S79	3	3	3	4	4	2	3	3
S80	2	3	4	2	4	4	3	3
S81	3	4	4	3	4	4	2	3
S82	3	2	2	2	4	2	4	2
S83	3	2	4	2	2	2	2	2
S84	3	2	4	3	4	2	2	4
S85	4	4	4	4	4	2	4	3
S86	4	2	2	3	4	2	2	2
S87	3	3	4	4	4	3	3	2
S88	2	3	4	2	3	4	3	2
S89	4	3	3	3	3	3	4	3
S90	2	4	3	3	4	4	4	3

LA.3. Hasil Analisa SPSS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	51.0222	104.134	.599	.933
X12	50.9444	104.592	.666	.931
X13	51.2222	101.995	.757	.929
X14	51.0778	104.657	.608	.933
X15	50.9111	103.655	.642	.932
X16	51.1111	102.527	.681	.931
X17	51.2111	101.786	.675	.931
X18	51.1111	105.561	.607	.933
X21	51.1556	103.571	.687	.931
X22	51.1222	102.086	.766	.929
X23	50.9556	106.200	.563	.934
X24	51.1111	103.471	.676	.931
X25	50.9889	103.584	.672	.931
Y1	51.1444	102.911	.712	.930
Y2	51.0556	101.491	.722	.930
Y3	51.0222	104.539	.620	.932

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	16

PS

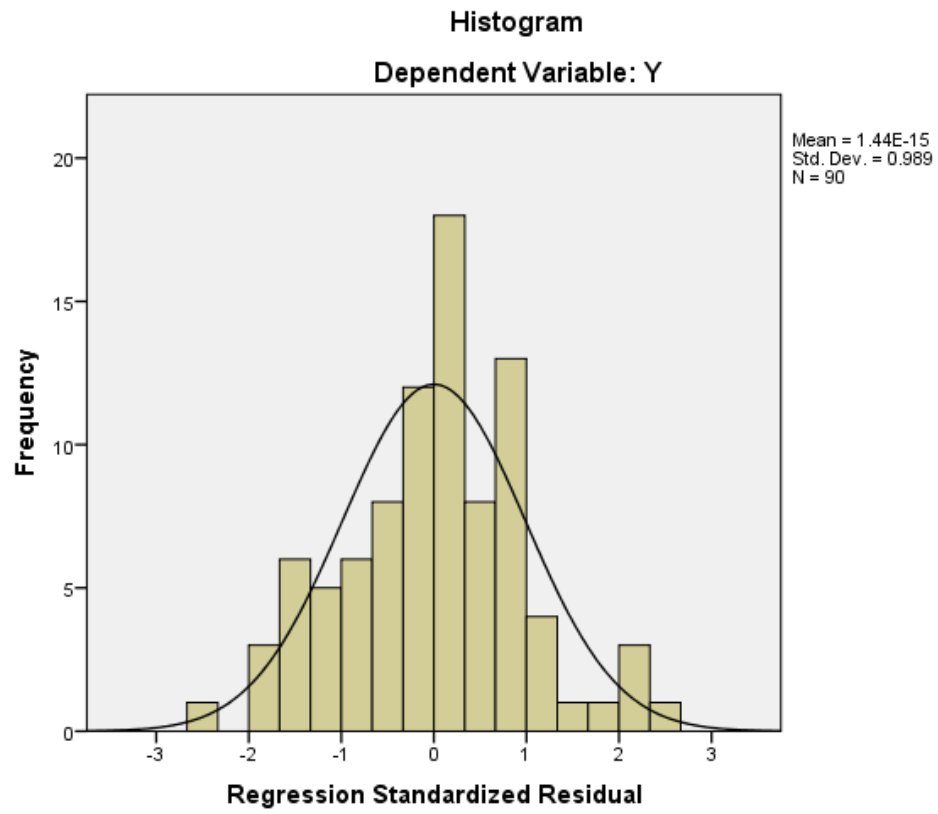
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Manajemen	66	73.3	73.3	73.3
Ekonomi Pembangunan	18	20.0	20.0	93.3
Akuntansi	6	6.7	6.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keuangan	20	22.2	30.3	30.3
	SDM	35	38.9	53.0	83.3
	Pemasaran	8	8.9	12.1	95.5
	Kewirausahaan	3	3.3	4.5	100.0
	Total	66	73.3	100.0	
Missing	System	24	26.7		
Total		90	100.0		

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keuangan	20	22.2	30.3	30.3
	SDM	35	38.9	53.0	83.3
	Pemasaran	8	8.9	12.1	95.5
	Kewirausahaan	3	3.3	4.5	100.0
	Total	66	73.3	100.0	
Missing	System	24	26.7		
Total		90	100.0		



LA.4. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412

LA.5. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669

LA.6. Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ulfa Rasikah
NPM : 71200312113
Program Studi : Manajemen
Tempat/ tanggal Lahir : Tanjung Morawa, 25 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sultan Serdang, Tanjung Morawa
Nama Ayah : Rusdi
Nama Ibu : Rahmayati
Pendidikan :

1. MIS H.M Hefni
2. Mts Nurul Hakim
3. MAS Nurul Hakim
4. Tahun 2020 sampai saat ini masi terdaftar sebagai mahasiswa aktif fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya semoga dapat di pergunakan seperlunya.

Medan, Juni 2024

(Ulfa Rasikah)

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ulfa Rasikah**

NPM : **71200312113**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Program Studi : **Strata I (SI)**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan.**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil kerja sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus serta bersedia menerima sanksi akademik berdasarkan aturan dan tata tertib di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan.

Medan, Juni 2024

Hormat Saya,

(Ulfa Rasikah)