

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN
TINGGI (HESQUAL) TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Calvin Syadza Mazaya

200325787

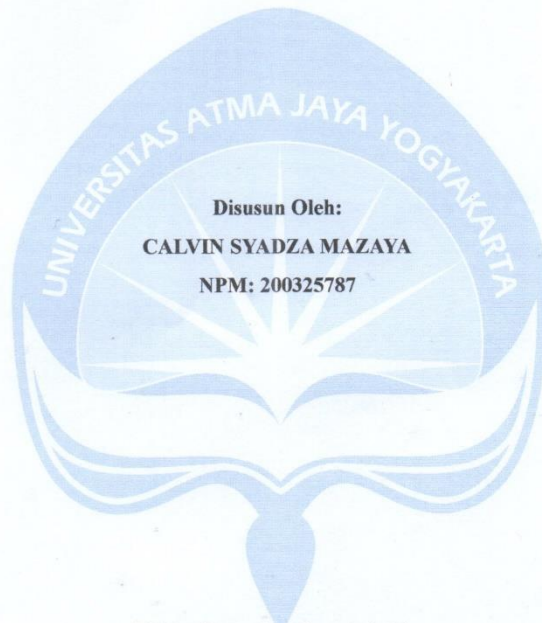
**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

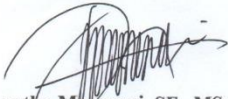
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI
(HESQUAL) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:
CALVIN SYADZA MAZAYA
NPM: 200325787

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Agatha Mayasari, SE., MSc.

20 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI (HESQUAL)
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Calvin Syadza Mazaya

NPM: 200325787

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 07 Februari 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

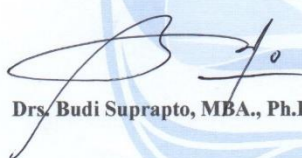
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

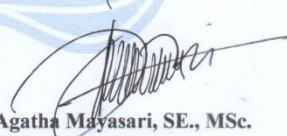
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.


Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA.


Agatha Mayasari, SE., MSc.

Yogyakarta, 20 Februari 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph. D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI (HESQUAL) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri. Setiap pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dicantumkan secara lengkap dalam bagian daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Januari 2025

Yang Menyatakan



Calvin Syadza Mazaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi (HESQUAL) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang selalu menyertai setiap langkah penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala puji dan syukur hanya kepada-Nya, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ayah, bunda serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan penulis.
3. Ibu Agatha Mayasari, SE., Msc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dengan sabar dan sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di fakultas ini.
5. Teman-teman dan rekan mahasiswa, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

7. Semua pihak yang terlibat, namun tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari pihak-pihak yang telah disebutkan maupun yang tidak disebutkan, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan oleh karena itu sangat mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih,

Yogyakarta, 13 Januari 2025

Penulis



Calvin Syadza Mazaya

MOTTO

**“Apapun yang Terjadi, Tetaplah Waras dan Teruslah
Melangkah”**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Layanan	9
2.1.2 Implikasi Kualitas.....	11
2.1.3 Mengukur Kualitas Layanan	12
2.1.4 Higher Education Service Quality (HESQUAL)	15
2.1.5 Kepuasan Mahasiswa	17
2.2 Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa	18
2.3 Tabel Penelitian Terdahulu	20
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa...31	
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pengajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa.....31	
2.4.3 Pengaruh Kualitas Fasilitas Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	32

2.4.4	Pengaruh Kualitas Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Mahasiswa	33
2.4.5	Pengaruh Kualitas Transformatif terhadap Kepuasan Mahasiswa	34
2.5	Model Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Rancangan Penelitian	36
3.2	Operasionalisasi Variabel	36
3.2.1	Definisi Variabel Penelitian	39
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel.....	42
3.3.3	Teknik Sampling	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Uji Instrumen.....	44
3.5.1	Uji Validitas	44
3.5.2	Uji Reliabilitas	45
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.1	Uji Normalitas.....	47
3.6.2	Uji Multikolinearitas	48
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.7	Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
3.7.1	Analisis Deskriptif dan Korelasi	50
3.7.1.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.7.1.2	Analisis Korelasi Berganda.....	52
3.7.1.3	Koefisien Determinasi.....	53
3.7.2	Uji Hipotesis.....	55
3.7.2.1	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	55
3.7.2.2	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	56
3.8	Objek dan Lokasi.....	57
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.2	Statistik Deskriptif dan Korelasi	60

4.3	Hasil Uji Instrumen	62
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	65
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	66
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5	Hasil Uji Hipotesis	68
4.6	Analisis Korelasi Berganda	71
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
4.7.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Simultan	71
4.7.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	72
4.8	Pembahasan Hipotesis	73
4.8.1	Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa...	73
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pengajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	74
4.8.3	Pengaruh Kualitas Fasilitas Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	75
4.8.4	Pengaruh Kualitas Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Mahasiswa	76
4.8.5	Pengaruh Kualitas Transformatif terhadap Kepuasan Mahasiswa .	76
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Implikasi Manajerial.....	79
5.3	Kelemahan Penelitian.....	81
5.4	Saran Penelitian.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	35
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Pengujian Karakteristik Program Studi	59
Tabel 4. 3 Pengujian Karakteristik Angkatan	60
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif dan Korelasi	60
Tabel 4. 5 Uji Validitas	63
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Uji Hipotesis	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Simultan	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	91
LAMPIRAN 2 KUESIONER DARING (GOOGLE FORM).....	97
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA SPSS 25	104

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI (HESQUAL)
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN
EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Calvin Syadza Mazaya

Agatha Mayasari, S.E., Msc.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta Jalan Babarsari 43-44, DIY Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan perguruan tinggi (HESQUAL) terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian melibatkan total 236 responden yang dipilih menggunakan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang disebarakan menggunakan *Google Form* melalui WhatsApp dan Outlook. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran, kualitas fasilitas akademik, dan kualitas transformatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, kualitas administrasi dan kualitas fasilitas pendukung tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: HESQUAL, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa

This study aims to examine the effect of Higher Education Service Quality (HESQUAL) on student satisfaction. The research involved a total of 236 respondents selected using the simple random sampling method. Data collection was conducted through a questionnaire with a 5-point Likert scale, distributed via Google Forms through WhatsApp and Outlook. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of SPSS version 25 software. The results of the study indicate that teaching quality, academic facility quality, and transformative quality have a significant impact on student satisfaction. However, administrative quality and support facility quality do not show a significant effect on student satisfaction.

Keyword: HESQUAL, Service Quality, Student Satisfaction