

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SELAMA ERA  
COVID-19 PADA UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada)**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON STUDENT  
SATISFACTION DURING THE COVID-19 ERA AT DARMA  
PERSADA UNIVERSITY***

***(Study at the Faculty of Economics, Darma Persada University)***

Oleh  
**Aditya Anugrah**  
2018410207

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SELAMA ERA  
COVID-19 PADA UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada)**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON STUDENT  
SATISFACTION DURING THE COVID-19 ERA AT DARMA  
PERSADA UNIVERSITY***

***(Study at the Faculty of Economics, Darma Persada University)***

Oleh  
**Aditya Anugrah**  
2018410207

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen Pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SELAMA ERA  
COVID-19 PADA UNIVERSITAS DARMA PERSADA**  
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON STUDENT  
SATISFACTION DURING THE COVID-19 ERA AT DARMA  
PERSADA UNIVERSITY***  
(Study at the Faculty of Economics, Darma Persada University)


Oleh  
**Aditya Anugrah**  
2018410207


**SKRIPSI**

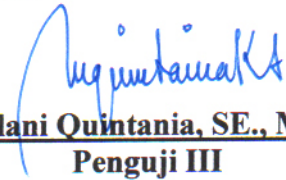
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu  
Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim penguji pada tanggal 10 Agustus 2022  
Seperti tertera dibawah ini  
Jakarta, 10 Agustus 2022

  
**Dian Anggraeny. Rahim, S.E., M.Si.**  
DOSEN PEMBIMBING

  
**Dr. Firsan Nova, SE., MM**  
Penguji 1

  
**Resa Nurlaela Anwar, S.E., MM**  
Penguji II

  
**Melani Quintania, SE., M.Pd.**  
Penguji III

  
**Mu'man Nuryana, Ph.D.**  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dian Anggraeny. Rahim, S.E., M.Si.**  
Ketua Program Studi

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditya Anugrah

NIM : 2018410207

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Selama Era Covid-19 Pada Universitas Darma Persada (Studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada) yang dibimbing oleh Ibu Melani Quintania, SE., M.Pd. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Aditya Anugrah

## ABSTRAK

Nama: Aditya Anugrah. NIM; 2018410207. Judul: Analisis Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan Mahasiswa Selama Era Covid-19 Pada Universitas Darma Persada (studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada), Bidang ilmu: Manajemen Pemasaran, dibawah bimbingan: Melani Quintania, SE., M.Pd.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Darma Persada, merupakan mahasiswa fakultas ekonomi dan sedang melakukan perkuliahan online. Sampel diambil menggunakan teknik Metode Slovin. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis, pada Kualitas Pelayanan terdapat 6 indikator yang masuk ke dalam kwadran A (prioritas utama), 8 indikator yang masuk ke dalam kwadran B (pertahankan prestasi), 1 indikator yang masuk ke dalam kwadran C (prioritas rendah), dan tidak ada indikator yang masuk ke dalam kwadran D (berlebihan). Sementara pada Biaya terdapat 1 indikator yang masuk ke dalam kwadran A (prioritas utama), 7 indikator yang masuk ke dalam kwadran B (pertahankan prestasi), 3 indikator yang masuk ke dalam kwadran C (prioritas rendah), dan 1 indikator yang masuk ke dalam kwadran D (berlebihan). Sedangkan, hasil CSI dari Kualitas Pelayanan adalah sebesar 50% yang menandakan bahwa mahasiswa tidak puas, hasil CSI dari Biaya adalah sebesar 52% yang menandakan bahwa mahasiswa merasa tidak puas, dan hasil CSI dari Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 42% yang menandakan bahwa mahasiswa merasa tidak puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya, Kepuasan Mahasiswa.

### **ABSTRACT**

*Name: Aditya Anugrah. NIM; 2018410207. Title: Analysis of Service Quality and Costs on Student Satisfaction During the Covid-19 Era at Darma Persada University (study at the Faculty of Economics, Darma Persada University), Field of Science: Marketing Management, under the guidance of: Melani Quintania, SE., M.Pd.*

*The purpose of this study was to analyze the level of service quality and cost on student satisfaction at Darma Persada University. This research was conducted using a data collection method by means of a questionnaire to 100 respondents who were Darma Persada University students, were students of the economics faculty and were conducting online lectures. Samples were taken using a slovin technique. Testing the quality of the data in this study used validity and reliability tests. Data were analyzed using importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI). The results showed that after the analysis, in the Quality of Service there were 6 indicators that entered into quadrant A (priority), 8 indicators that entered into quadrant B (maintain achievement), 1 indicator that entered into quadrant C (priority). low), and no indicators fall into quadrant D (excessive). Meanwhile, in Cost, there are 1 indicator that falls into quadrant A (top priority), 7 indicators that fall into quadrant B (maintain achievement), 3 indicators that fall into quadrant C (low priority), and 1 indicator that goes into into quadrant D (excessive). Meanwhile, the CSI results from Service Quality are 50% which indicates that students are not satisfied, the CSI results from Costs are 52% which indicates that students are not satisfied, and the CSI results from Student Satisfaction are 42% which indicates that students feel dissatisfied. satisfied.*

*Keywords: Service Quality, Cost, Student Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul, “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Selama Era Covid-19 Pada Universitas Darma Persada (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada)**”.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Sastra (S1). Dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Ibu Melani Quintania, SE., M.Pd. selaku pembimbing skripsi yang telah membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana Ph. D, S.E., M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staff Sekertariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Nidaul Millah Maulinda, yang selalu terus memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini,

8. Sahabat-sahabat seperjuangan, Ferdian Ammar, Dimas Suprianto, Fitria Ardiani, Muhammad Rifqi, Muhammad Akbar, Fauziah Azzahra, Nurani Teguh Dherman, dll. Yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan bantuan selama penyusunan skripsi, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Diva Natanael, Maria Kartika Ajeng, yang memberikan dukungan, dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran demi menunjang penelitian ini. Dan, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terjadap pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat banyak.

Jakarta, 8 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Aditya Anugrah



## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	12
1.2.3 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	18

2.1.3 Fungsi Pemasaran.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4 Biaya .....	27
2.1.5 Kepuasan Mahasiswa .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Metode Yang Digunakan.....	41
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	42
3.3 Operasional Variabel .....	42
3.4 Sumber Dan Cara Penentuan Data .....	48
3.4.1 Lokasi Penelitian .....	48
3.4.2 Jenis Dan Sumber Data .....	48
3.4.3 Populasi dan Sampel.....	49
3.5 Metode Analisis .....	52
3.5.1 Rancangan Analisis .....	52
3.5.2 Alat Analisis.....	54
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Universitas Darma Persada .....	61
4.2 Karakteristik Responden.....	62
4.3 Deskripsi Jawaban Kuesioner Penelitian.....	66

4.3.1 Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	66
4.3.2 Kuesioner Biaya .....	97
4.4 Uji Keabsahan Data .....	122
4.4.1 Uji Reliabilitas .....	122
4.4.2 Uji Validitas .....	123
4.5 Analisis Data .....	127
4.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	127
4.5.2 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	138
<b>BAB V.....</b>	<b>146</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>146</b>
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>153</b>

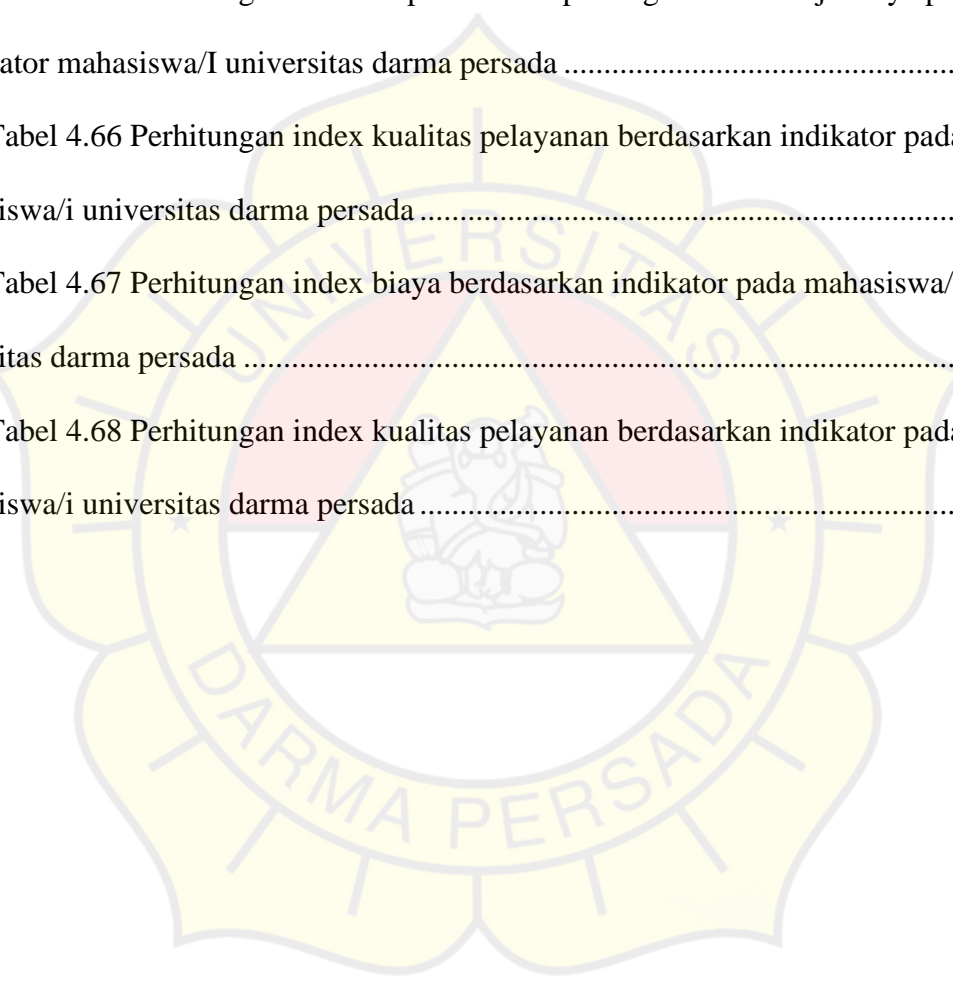
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data 10 Universitas Swasta.....	7
Tabel 1.2 Data Rata-Rata <i>Pra Survey</i> Mahasiswa Aktif Manajemen .....	10
Tabel 1.3 Data mahasiswa aktif yang sudah vaksin.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Operasional Tabel .....	46
Tabel 3.2 Nilai menurut kepentingan.....	57
Tabel 3.3 Nilai menurut tingkat kepuasan dan tingkat kinerja .....	58
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Angkatan/tahun masuk.....	65
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan .....	66
Tabel 4.5 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 1 .....	67
Tabel 4.6 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 2.....	68
Tabel 4.7 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 3.....	69
Tabel 4.8 Reliabiliti (keandalan) pernyataan 1 .....	70
Tabel 4.9 Reliabiliti (keandalan) pernyataan 2 .....	71
Tabel 4.10 Reliabiliti (keandalan) pernyataan 3 .....	72
Tabel 4.11 Responsiveness (Daya tanggap) pernyataan 1 .....	73
Tabel 4.12 Responsiveness (Daya tanggap) pernyataan 2 .....	74
Tabel 4.13 Responsiveness (Daya tanggap) pernyataan 3 .....	75
Tabel 4.14 Assurance (jaminan) pernyataan 1 .....	76
Tabel 4.15 Assurance (jaminan) pernyataan 2 .....	77

Tabel 4.16 Assurance (jaminan) pernyataan 3 .....	78
Tabel 4.17 Emphaty (empati) pernyataan 1 .....	79
Tabel 4.18 Emphaty (empati) pernyataan 2 .....	80
Tabel 4.19 Emphaty (empati) pernyataan 3 .....	81
Tabel 4.20 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 1 .....	82
Tabel 4.21 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 2 .....	83
Tabel 4.22 Tangibel (bukti fisik) pernyataan 3 .....	84
Tabel 4.23 Reliabiliti (keandalan) pernytaan 1 .....	85
Tabel 4.24 Reliabiliti (keandalan) pernytaan 2 .....	86
Tabel 4.25 Reliabiliti (keandalan) pernytaan 3 .....	87
Tabel 4.26 Responsiveness (daya tanggap) pernyataan 1 .....	88
Tabel 4.27 Responsiveness (daya tanggap) pernyataan 2 .....	89
Tabel 4.28 Responsiveness (daya tanggap) pernyataan 3 .....	90
Tabel 4.29 Assurance (jaminan) pernyataan 1 .....	91
Tabel 4.30 Assurance (jaminan) pernyataan 2 .....	92
Tabel 4.31 Assurance (jaminan) pernyataan 3 .....	93
Tabel 4.32 Emphaty (empati) pernytaaan 1 .....	94
Tabel 4.33 Emphaty (empati) pernytaaan 2 .....	95
Tabel 4.34 Emphaty (empati) pernyataan 3 .....	96
Tabel 4.35 Keterjangkauan biaya pernyataan 1 .....	97
Tabel 4.36 Keterjangkauan biaya pernyataan 2 .....	98
Tabel 4.37 Keterjangkauan biaya pernyataan 3 .....	99
Tabel 4.38 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 1 .....	100

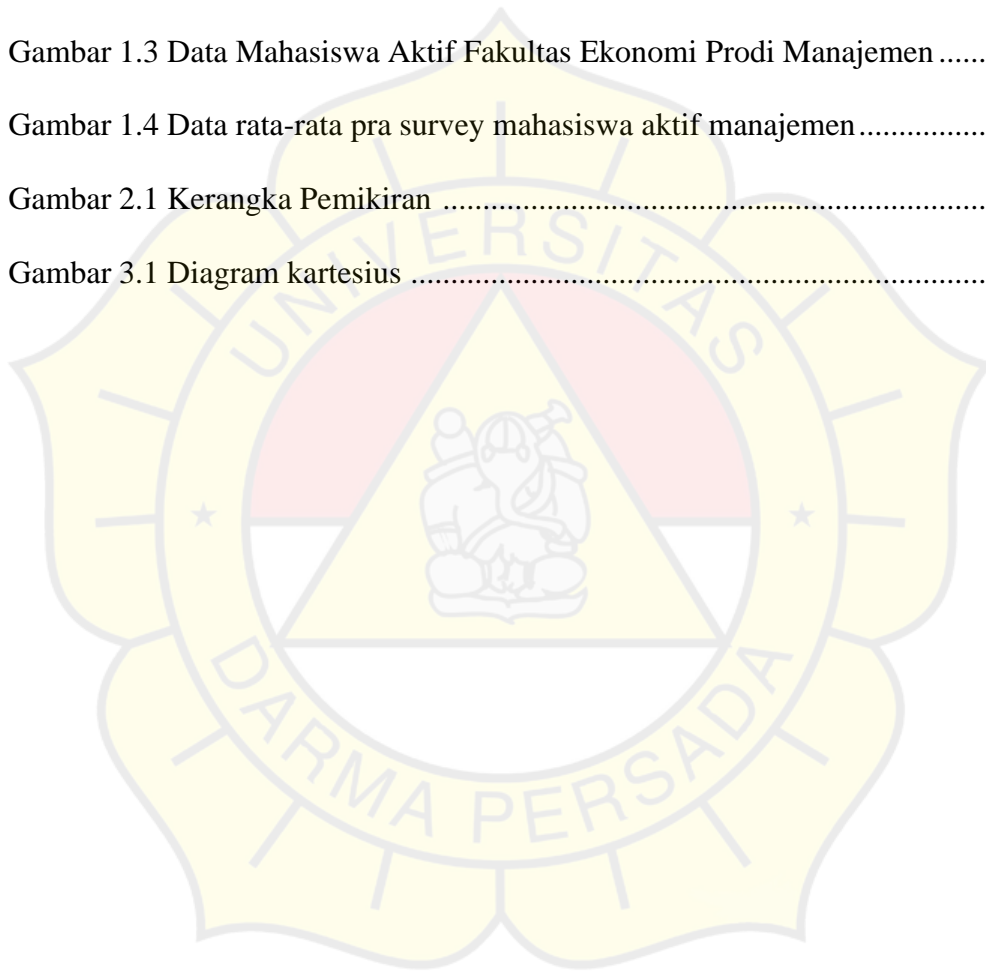
Tabel 4.39 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 2 .....	101
Tabel 4.40 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 3 .....	102
Tabel 4.41 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 1 .....	103
Tabel 4.42 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 2 .....	104
Tabel 4.43 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 3 .....	105
Tabel 4.44 Daya saing harga pernyataan 1 .....	106
Tabel 4.45 Daya saing harga pernyataan 2 .....	107
Tabel 4.46 Daya saing harga pernyataan 3 .....	108
Tabel 4.47 Keterjangkauan biaya pernyataan 1 .....	110
Tabel 4.48 Keterjangkauan biaya pernyataan 2 .....	111
Tabel 4.49 Keterjangkauan biaya pernyataan 3 .....	112
Tabel 4.50 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 1 .....	113
Tabel 4.51 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 2 .....	114
Tabel 4.52 Kesesuaian biaya dengan kualitas produk pernyataan 3 .....	115
Tabel 4.53 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 1 .....	116
Tabel 4.54 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 2 .....	117
Tabel 4.55 Kesesuaian biaya dengan manfaat pernyataan 3 .....	118
Tabel 4.56 Daya saing harga pernyataan 1 .....	119
Tabel 4.57 Daya saing harga pernyataan 2 .....	120
Tabel 4.58 Daya saing harga pernyataan 3 .....	121
Tabel 4.59 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan .....	122
Tabel 4.60 Hasil uji reabilitas biaya .....	122
Tabel 4.61 Hasil uji reabilitas kepuasan mahasiswa .....	123

Tabel 4.62 Hasil uji validitas kepentingan .....	123
Tabel 4.63 Hasil uji validitas tingkat kinerja .....	125
Tabel 4.64 Perhitungan rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja kualitas pelayanan pada indikator mahasiswa/I universitas darma persada .....	128
Tabel 4.65 Perhitungan rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja biaya pada indikator mahasiswa/I universitas darma persada .....	133
Tabel 4.66 Perhitungan index kualitas pelayanan berdasarkan indikator pada mahasiswa/i universitas darma persada .....	138
Tabel 4.67 Perhitungan index biaya berdasarkan indikator pada mahasiswa/i universitas darma persada .....	141
Tabel 4.68 Perhitungan index kualitas pelayanan berdasarkan indikator pada mahasiswa/i universitas darma persada .....	143



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi Indonesia .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Perguruan Tinggi DKI Jakarta .....	6
Gambar 1.3 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen .....	8
Gambar 1.4 Data rata-rata pra survey mahasiswa aktif manajemen .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 3.1 Diagram kartesius .....	57





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar riwayat hidup .....	154
Lampiran 2. Pra Survey .....	155
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	158
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Profil Responden .....	167
Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (Kepentingan) .....	173
Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (Tingkat Kinerja) .....	177
Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Biaya (Kepentingan) .....	181
Lampiran 8. Tabulasi Data Kuesioner Biaya (Tingkat Kinerja) .....	185
Lampiran 9. Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan Mahasiswa (Kepentingan) ..	189
Lampiran 10. Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan Mahasiswa (Tingkat Kinerja) ..	193
Lampiran 11. R Tabel .....	197