

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN SERTA PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS PELITA HARAPAN" dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan dari Agustus 2020 hingga Januari 2021. Skripsi ini merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib dilakukan berdasarkan kurikulum Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan mendapatkan pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh semasa perkuliahan berjalan.

Dalam penyusunan laporan skripsi, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, Allah SWT, atas ridho dan hikmatnya untuk memberi dukungan dan kekuatan terhadap penulis.
2. Bapak Eric Jobiliong, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Nuri Arum Anugrahati, selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Bapak Laurence, selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Ibu Priskila Christine Rahayu, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan dan co-pembimbing skripsi yang selalu memberi saran terbaik untuk penulis.
6. Bapak Andry M. Panjaitan, selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya selama pengerjaan laporan.

7. Seluruh dosen dan asisten Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang membantu penulis dalam pengerjaan laporan ini.
8. Keluarga yang selalu setia mendukung penulis secara materi dan moral, Mommy dan Daddy, adik-adik kesayangan, Brian, Brandon, dan Brenda.
9. Tabitha Nugroho, Kissela Anggiani, dan Adisha Kristy, selaku sahabat penulis yang mendukung dan membantu penulis selama berjalannya proses pengerjaan laporan ini.
10. Seluruh teman-teman Teknik Industri, Universitas Pelita Harapan angkatan 2016 yang telah mendukung penulis dan mengisi keseharian penulis semasa berkuliah di Universitas Pelita Harapan
11. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan skripsi yang namanya tidak dapat disebut satu persatu

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 15 Februari 2021

Mutiah Rivasetya

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian..	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Dampak Pandemi COVID-19 di Bidang Pendidikan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 <i>E-Learning</i>	14
2.3.1 Kualitas Pelayanan <i>E-Learning</i> (<i>E-Learning Service Quality</i>).....	14
2.4 <i>Face to Face Learning</i>	16
2.5 Kepuasan Mahasiswa (<i>Students Satisfaction</i>).....	16
2.6 Prestasi Akademik.....	17
2.7 Pengaruh Kualitas Layanan <i>E-Learning</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	18
2.8 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Face-to-Face Learning</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	19
2.9 Pengaruh Motivasi Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	20
2.10 Pengaruh Kualitas Layanan <i>E-Learning</i> terhadap Prestasi Akademik.....	21
2.11 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Face-to-Face Learning</i> terhadap Prestasi Akademi.....	21
2.12 Pengaruh Motivasi Mahasiswa terhadap Prestasi Akademi.....	22

2.13 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Prestasi Akademik.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Survei Pendahuluan.....	24
3.2 Rumusan Masalah.....	24
3.3 Tujuan Penelitian.....	25
3.4 Kajian Literatur.....	26
3.5 Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Data Primer.....	27
3.5.2 Data Sekunder.....	31
3.6 Pengolahan Data.....	35
3.6.1 Pengolahan Karakteristik Responden.....	35
3.6.2 Pengolahan Data Kualitas Layanan E -Learning, Kualitas Layanan Face-to-Face Learning, Motivasi Mahasiswa, dan Kepuasan Mahasiswa.....	35
3.6.3 Pengolahan Data Prestasi Akademik Mahasiswa.....	36
3.6.4 Uji Validitas.....	36
3.6.5 Uji Reliabilitas.....	36
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.7 Uji Hipotesis.....	37
3.7 Analisis Data.....	38
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	39
3.9 Diagram Alir Metode Penelitian.....	39
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA	
4.1 Penyusunan Kuesioner.....	42
4.2 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner.....	50
4.3 Karakteristik Responden.....	52
4.3.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3.2 Kategori Berdasarkan Fakultas.....	53
4.3.3 Kategori Berdasarkan Perbandingan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa.....	56
4.4 Uji Validitas.....	57
4.5 Uji Reliabilitas.....	60
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.6.1 Uji Normalitas.....	61
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	63
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.7 Uji Hipotesis.....	66
4.7.1 Analisis Regresi Model 1.....	66
4.7.3 Analisis Regresi Model 2.....	70
4.7.4 Koefisien Determinasi 2.....	72
4.7.5 Uji Parsial t.....	73
4.8 Rekapitulasi Hasil Hipotesis.....	78

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Kualitas Layanan Pembelajaran E-Learning berpengaruh kepada Kepuasan Mahasiswa.....	80
5.2 Kualitas Layanan Pembelajaran F2F Learning berpengaruh kepada Kepuasan Mahasiswa.....	81
5.3 Motivasi Mahasiswa berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	81
5.4 Kualitas Layanan Pembelajaran E-Learning tidak berpengaruh terhadap Prestasi Akademik.....	82
5.5 Kualitas Layanan Pembelajaran F2F berpengaruh terhadap Prestasi Akademik.....	83
5.6 Motivasi Mahasiswa tidak berpengaruh terhadap Prestasi Akademik.....	84
5.7 Kepuasan Mahasiswa berpengaruh terhadap Prestasi Akademik.....	85

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Universitas Pelita Harapan.....	89
5.2.2 Peneliti Selanjutnya.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A
LAMPIRAN B
LAMPIRAN C

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Hubungan antar Variabel Penelitian.....	34
Gambar 3. 2 Diagram Alir Metode Penelitian	44
Gambar 3.3 Diagram Alir Metode Penelitian (Lanjutan).....	45
Gambar 4.1 Pie Chart berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Pie Chart berdasarkan Fakultas.....	64
Gambar 4.3 Pie Chart berdasarkan IPK.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Jumlah Mahasiswa.....	38
Tabel 3.2 Tabel Distribusi Minimum Responden Fakultas	40
Tabel 4.1 Tabel Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Tabel Responden Aktual Fakultas.....	59
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas.....	62
Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden berdasarkan IPK.....	64
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas terhadap Kuesioner.....	66
Tabel 4.7 Tabel Uji Realibilitas.....	68
Tabel 4.8 Tabel <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	70
Tabel 4.9 Tabel <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i> terhadap Prestasi Akademik.....	71
Tabel 4.10 Tabel Uji Multikolinieritas terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	72
Tabel 4.11 Tabel Uji Multikolinieritas terhadap Prestasi Akademik.....	73
Tabel 4.12 Tabel Uji Heteroskedastisitas terhadap Kepuasan Mahasiswa.	74
Tabel 4.13 Tabel Uji Heteroskedastisitas terhadap Prestasi Akademik.....	75
Tabel 4.14 Tabel Uji Regresi Linear Berganda 1.....	76
Tabel 4.15 Tabel Uji Determinasi 1.....	79
Tabel 4.16 Tabel Uji Regresi Linear Berganda 2.....	80
Tabel 4.17 Tabel Uji Determinasi 2.....	82
Tabel 4.18 Tabel Uji Statistik 1.....	83
Tabel 4.19 Tabel Uji Statistik 2.....	86
Tabel 4.20 Tabel Rekapitulasi Hasil Hipotesis.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel Hasil Data Kuesioner.....	105
Tabel Hasil Data SPSS.....	110
Tabel Hasil Pengumpulan Data Kuesioner.....	135

