

**PENGARUH KUALITAS DOSEN, PELAYANAN DAN  
FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA KAMPUS II UNIVERSITAS  
LABUHANBATU**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas LabuhanBatu



**OLEH:**

**EFI SANTIKA RAMBE**

**1901500368**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN**

**BISNIS UNIVERSITAS**

**LABUHANBATU**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS DOSEN, PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KAMPUS II UNIVERSITAS LABUHAN BATU

NAMA : EFI SANTIKA RAMBE

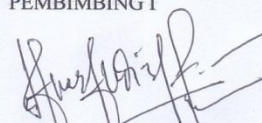
NPM : 1901500368

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

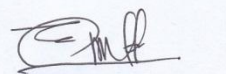
Damuli, 2023

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I

  
Budi Febriani S.Pd, M.Pd  
NIDN.0126028204

PEMBIMBING II

  
Aulia Indra, SE, M.M  
NIDN.0112039102

MENYETUJUI:

  
DEKAN  
Prisnanto, SE, M.Si  
NIDN.0116118301

  
KAPRODI MANAJEMEN  
Abdul Halim, SE, M.Si  
NIDN.0126128901

### PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

JUDUL SKRIPSI :PENGARUH KUALITAS DOSEN, PELAYANAN DAN  
FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA KAMPUS II UNIVERSITAS  
LABUHANBATU

NAMA : EFI SANTIKA RAMBE

NPM : 1901500368

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika dikemudian hari ini ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Damuli, 2023

Yang Membuat Pernyataan



EFI SANTIKA RAMBE

## ABSTRAK

**Efi Santika Rambe, NPM : 19.015.00.368. Pengaruh Kualitas Dosen, Pelayanan dan Fasilitas kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kampus II Universitas Labuhanbatu.**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Dosen, Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kampus II Universitas Labuhanbatu. Adapun yang

menjadi masalah penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Kualitas Dosen, Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa?”.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 80 mahasiswa pada kampus II Universitas Labuhanbatu dengan menggunakan metode total sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, koefisien, determinasi, uji hipotesis secara simultan dan uji hipotesis secara parsial.

Dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi :  $Y = 7.900 + 0.133X_1 + 0.599X_2 + 0.174X_3$ . Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.518 sedangkan sisanya sebesar 48.2% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} (29.312) > t_{tabel} (1.665)$  dan signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Dan semua uji t variabel kualitas dosen, pelayanan, fasilitas kampus dan kepuasan mahasiswa diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Kampus II Universitas Labuhanbatu.

**Kata kunci : Kualitas Dosen, Pelayanan, Fasilitas Kampus, dan Kepuasan Mahasiswa pada Kampus II Universitas Labuhanbatu.**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang penulis beri judul **“Pengaruh Kulaitas Dosen,Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kampus II Universitas Labuhan Batu”**. Adapun tujuan penyusunan proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan kali ini dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang Tua penulis Bapak Hasanuddin Rambe dan Ibu Samsidar Ritonga dan paman M.yusuf tanjung SH serta tante penulis Saima Ritonga S.Pdi yang menjadi orang tua dan saudara terbaik yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang tak terhingga kepada penulis selama ini.

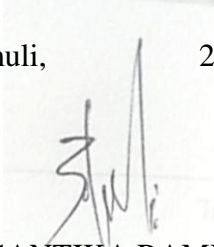
Dan yang terhormat juga kepada pihak yang telah memberikan bimbingan moral maupun materil:

- 1.Bapak Halomoan Nasution, SH selaku Ketua Yayasan Universitas Labuhanbatu.
- 2.Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si.,Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.

3. Bapak Pristiyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Ibu Budi Febriani S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Bapak Aulia Indra SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.
7. Bapak Indra Kumalasari Munthe, SH., MH selaku Koordinator Kampus II Siranggong Damuli.
8. Bapak/ Ibu Dosen Tetap Universitas Labuhanbatu yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
9. Kepada teman-teman Mahasiswa ULB Kampus II Siranggong Damuli. Khususnya jurusan Manajemen Stambuk 2019.

Semoga proposal ini berguna bagi Penulis khususnya dan pembaca umumnya serta semoga Allah SWT melimpahkan pahala, rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, aamiin ya Robbal ‘Alamin.

Damuli, 2023



(EFI SANTIKA RAMBE)  
1901500368

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN NASKAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah .....	5
1.3.1 Batasan Masalah .....	5
1.3.2 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Uraian Teori.....	10
2.2.1 Disiplin Kerja .....	10
2.2.2 Motivasi .....	14
2.2.3 Kompensasi .....	19
2.2.4 Kinerja .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30

3.1.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.1.2 Waktu Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Defenisi Opersional Variabel .....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4.1 Jenis Data .....	33
3.4.2 Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
3.6.1 Uji Validitas .....	35
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.7 Metode Analisis Data .....	37
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.7.1.1 Uji Normalitas .....	37
3.7.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.7.1.3 Uji Multikolinearitas .....	38
3.7.2 Analisis Deskriptif .....	39
3.7.3 Analisis Regresi Berganda .....	39
3.7.4 Pengujian Hipotesa Secara Parsial (Uji t) .....	40
3.7.5 Uji Simultan ( $F_{hitung}$ ) .....	41
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Profil Desa Bandar Lama .....	42
4.1.2 Visi dan Misi Desa Bandar Lama .....	43
4.1.2.1 Visi .....	43
4.1.2.2 Misi .....	43
4.1.2.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.2.4 Job Desakripsi .....	45



4.2 Hasil Deskripsi Responden .....	53
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	53
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	55
4.3 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian .....	56
4.3.1 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) ..	56
4.3.2 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	58
4.3.3 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kompensasi ( $X_3$ ) ....	60
4.4. Hasil Uji Instrumen .....	63
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	63
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	66
4.5.1 Hasil Uji Normalitas Histogram .....	66
4.5.2 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	66
4.5.3 Uji Normalitas P Plot .....	67
4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.8.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	72
4.8.2 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) .....	72
4.9 Pembahasan .....	75 ....
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN KUESIONER .....	82
LAMPIRAN TABULASI PENELITIAN.....	
LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DAT.....	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel	3.1 Waktu Penelitian .....	32
	3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	33
	4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	51
	4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	52
	4.3 Karakteristik responden berdasarkan prodi.....	53
	4.4 Karakteristik responden berdasarkan semester .....	54
	4.5 Tanggapan responden terhadap kualitas dosen .....	55
	4.6 Tanggapan responden terhadap pelayanan.....	57
	4.7 Tanggapan responden terhadap fasilitas kampus .....	59
	4.8 Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa .....	61
	4.9 Hasil Uji Validitas .....	63
	4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
	4.11 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	66
	4.12 Uji Multikolinearitas .....	68
	4.13 Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
	4.14 Uji F .....	72
	4.15 Uji t .....	74
	4.16 Koefisien Determinasi .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
4.1 Struktur Organisasi .....	48
4.2 Histogram .....	65
4.3 P Plot .....	67
4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 (L-1) Kuesioner
- 2 (L-2) Tabulasi Data Responden
- 3 (L-3) Hasil Validitas dan Reliabilitas
- 4 (L-4) Hasil Uji Asumsi Klasik
- 5 (L-5) Hasil Analisis Statistik