

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Universitas**

Universitas Agung Podomoro, terletak di APL Tower lantai 5-6, Jl. Letjen S. Parman No.28, RT.12/RW.6, Tj. Duren Sel., Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470. Didirikan pada tahun 2014 dan berkolaborasi dengan Babson Global Inc. yang merupakan universitas kewirausahaan nomor 1 di Amerika Serikat. Podomoro University mengadaptasi beberapa kurikulum dari Babson Global Inc. sehingga semua pilihan program studi yang dihadirkan akan mempelajari kewirausahaan, Program Studi yang dihadirkan terdiri dari:

1. Kewirausahaan
2. Bisnis Perhotelan
3. Akuntansi
4. Hukum Bisnis
5. Arsitektur
6. Desain Produk
7. Manajemen Rekayasa Konstruksi
8. Perencanaan Wilayah Kota

##### **4.1.2 Visi**

Menjadi Universitas berbasis kewirausahaan yang berbudaya Indonesia dan berkualitas internasional.

##### **4.1.3 Misi**

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis kewirausahaan dengan menerapkan teori dan praktik

2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat sebagai wujud tanggung jawab sosial institusi
3. Membangun kebanggaan dan keunggulan atas Universitas
4. Menyelenggarakan pengendalian mutu proses pembelajaran yang mengacu pada standar internasional
5. Menghasilkan lulusan berjiwa kewirausahaan yang memiliki kompetensi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi serta berbudaya Indonesia

#### **4.1.4 Divisi Admisi**

Divisi admisi Podomoro University terletak di lantai 3 Podomoro University yang dekat dengan pintu akses menuju mall yang terdiri dari 12 orang dengan 2 orang yang berada di bagian depan admisi, dan 10 orang berada di dalam kantor. 10 orang admin admisi yang berada di dalam kantor memiliki tugas untuk mendatangi atau mencari calon mahasiswa baru ke sekolah-sekolah yang ada di Indonesia. Admin admisi terkadang mengundang calon mahasiswa untuk datang dan melihat langsung lingkungan kampus Podomoro University sekaligus menjelaskan fasilitas yang dimiliki oleh Podomoro University. Jika ada salah satu calon mahasiswa yang menunjukkan ketertarikan terhadap fasilitas dan program studi yang ditawarkan, maka tugas para admin bertambah untuk *men-followup* atau bertanya kepada calon mahasiswa, akankah calon mahasiswa tersebut mendaftar kepada Podomoro University.

#### **4.1.5 PUCA**

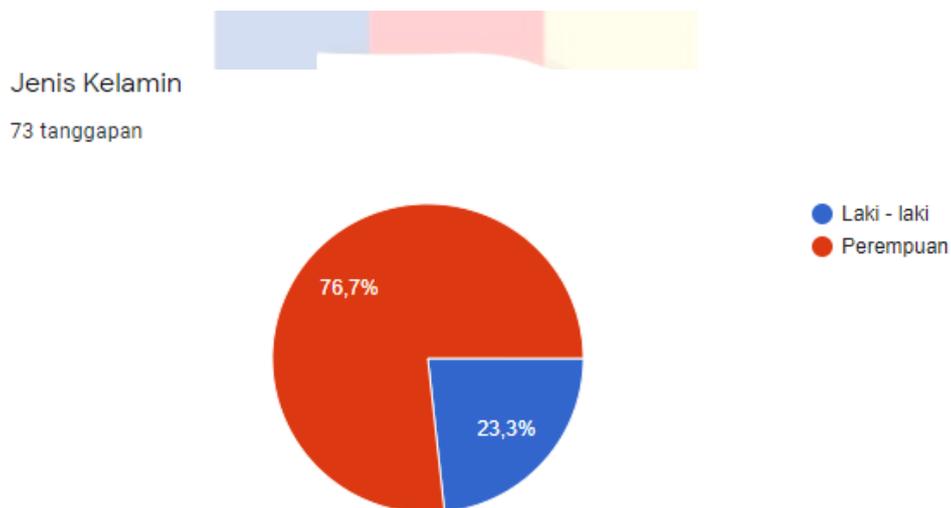
PUCA (Podomoro University Campus Ambassador) merupakan representatif mahasiswa Podomoro University yang bertugas membantu divisi admisi dalam menjelaskan mengenai perkuliahan dan program studi tertentu yang ada di Podomoro University. PUCA sendiri memiliki 50 orang dari 8 program studi yang ada di Podomoro University dan terus

bertambah, PUCA dibagi menjadi 3 sub bagian yaitu Admisi, Lapangan dan Database. PUCA admisi bertugas untuk membantu *front desk* admisi

## 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia dan program studi yang diambil oleh mahasiswa angkatan baru tahun 2019. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai karakteristik responden berikut adalah diagram:

### 4.2.1 Jenis Kelamin



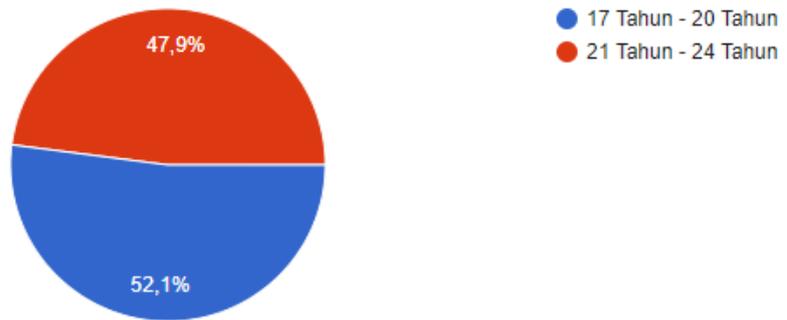
**Gambar 4.2.1 Diagram persentase jenis kelamin**

Berdasarkan diagram persentase jenis kelamin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa responden perempuan memiliki persentase 76,7% dan terdapat 56 orang dan responden laki-laki memiliki persentase 23,3% dan terdapat 17 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden/mahasiswa perempuan lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa laki-laki di Universitas Agung Podomoro.

## 4.2.2 Usia

Usia

73 tanggapan



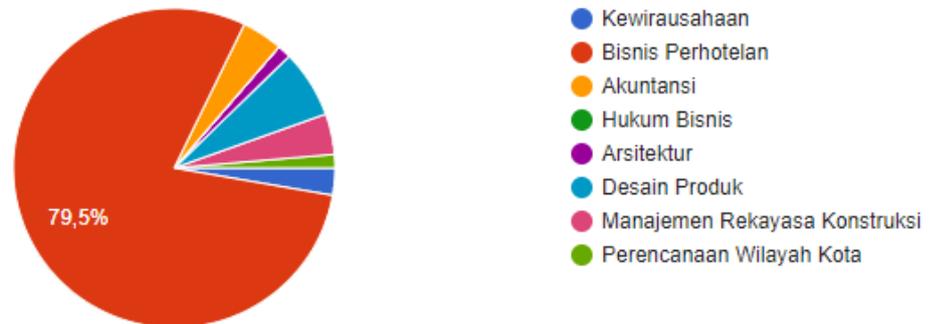
**Gambar 4.2.2 Diagram persentase usia**

Berdasarkan diagram persentase usia dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa responden dengan usia 17 – 20 tahun memiliki persentase 52,1% dan terdapat 38 orang dan responden dengan usia 21 – 24 tahun memiliki persentase 47,9% dan terdapat 35 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden/mahasiswa angkatan 2019 adalah mahasiswa dengan rata-rata usia 17-20 tahun lebih banyak dibandingkan dengan responden/mahasiswa dengan rata –rata usia 21 – 24 tahun.

### 4.2.3 Program Studi

Program Studi

73 tanggapan



**Gambar 4.2.3 Diagram persentase program studi**

Berdasarkan diagram persentase program studi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa responden program studi Kewirausahaan memiliki persentase 2,7 % dan terdapat 2 orang, responden program studi Bisnis Perhotelan memiliki persentase 79,5% dan terdapat 58 orang, responden program studi Akuntansi memiliki persentase 4,1% dan terdapat 3 orang, responden program studi Hukum Bisnis memiliki persentase 0% dan terdapat 0 orang, responden program studi Arsitektur memiliki persentase 1,4% dan terdapat 1 orang, responden program studi Desain Produk memiliki persentase 6,8% dan terdapat 5 orang, responden program studi Manajemen Rekayasa Konstruksi memiliki persentase 4,1% dan terdapat 3 orang dan responden program studi Perencanaan Wilayah Kota memiliki persentase 1,4 % dan terdapat 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden/mahasiswa angkatan 2019 yang berada di program studi Bisnis Perhotelan lebih banyak dibandingkan dengan responden/mahasiswa yang berada di program studi lain.

## 4.3 Hasil dan Pembahasan

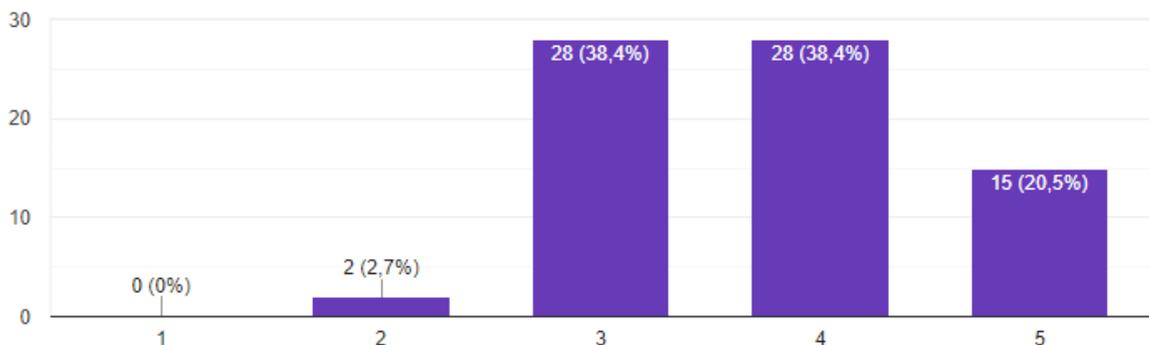
### 4.3.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diteliti bertujuan untuk mencatat seberapa besar tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa angkatan 2019 sebelum masuk/daftar ke Universitas Agung Podomoro. Yang diteliti terdiri dari:

#### 4.3.1.1 Tampilan Fisik

1. Menurut anda, tampilan fisik dari bagian admisi sangat menarik?

73 tanggapan

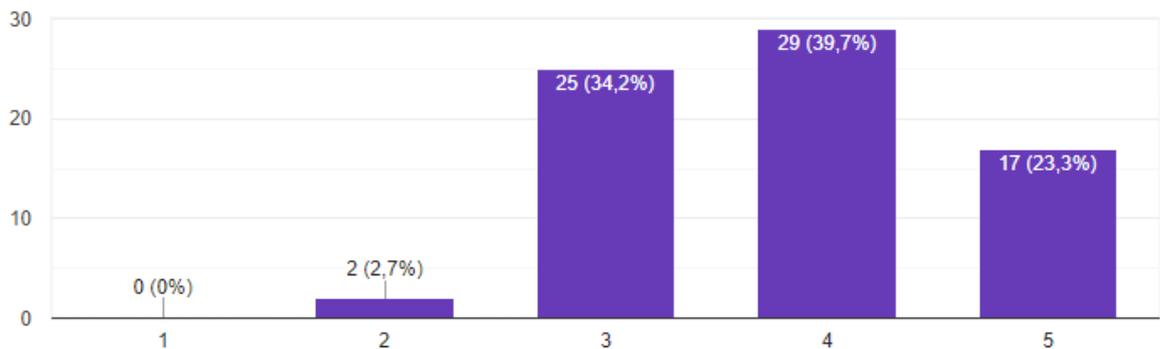


**Gambar 4.3.1.1.1 Grafik harapan tampilan fisik admisi sangat menarik**

Berdasarkan grafik harapan tampilan fisik bagian admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 38,4% dan terdapat 28 orang merespon ragu-ragu, 38,4% dan terdapat 28 orang merespon setuju dan 20,5% dan terdapat 15 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru terhadap tampilan setuju dan ragu-ragu jika tampilan fisik pada bagian admisi menarik dengan persentase setuju ada berada di 38,4% dan persentase ragu-ragu berada di 38,4% yang menjadikan persentase antara ragu-ragu dan setuju seimbang.

2. Menurut anda, penampilan para admin-admin dari admisi sangat rapi dan menarik?

73 tanggapan

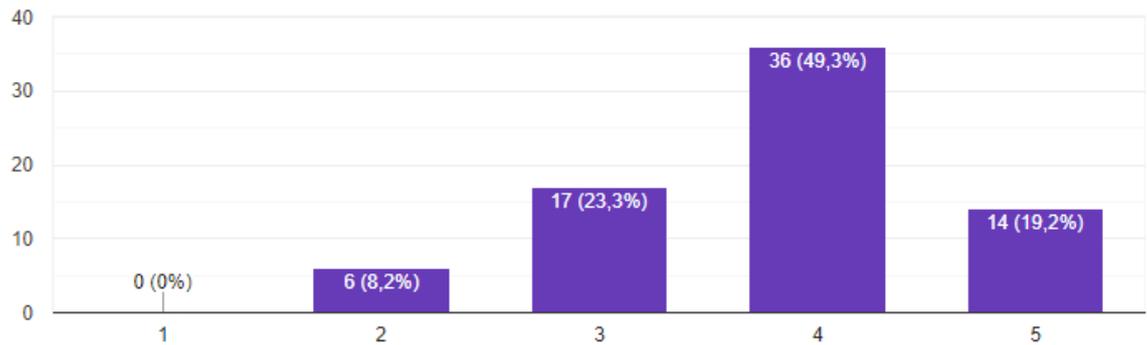


**Gambar 4.3.1.1.2 Grafik harapan tampilan menarik admin admisi**

Berdasarkan grafik harapan penampilan admin admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7 % dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 34,2% dan terdapat 25 orang merespon ragu-ragu, 39,7% dan terdapat 29 orang merespon setuju dan 23,3% dan terdapat 17 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi berpenampilan menarik dengan persentase setuju 39,7%.

3. Menurut anda, apakah kelengkapan material di bagian admisi sudah sangat lengkap?

73 tanggapan



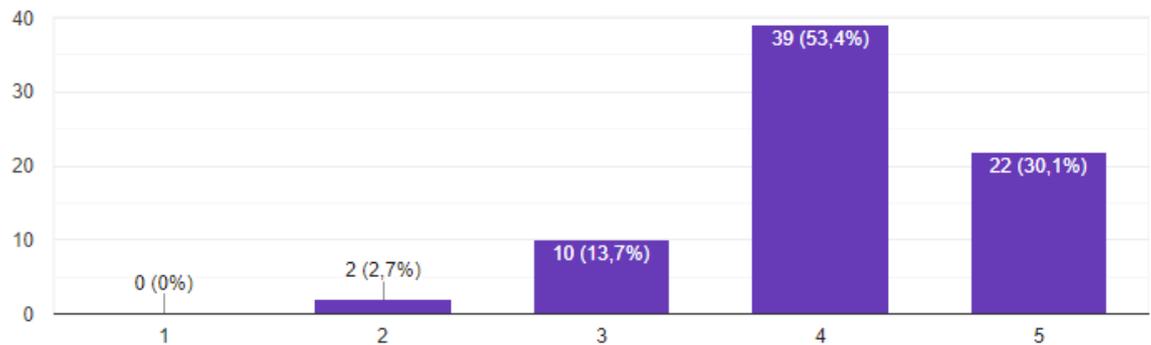
**Gambar 4.3.1.1.3 Grafik harapan kelengkapan material pada admisi**

Berdasarkan grafik harapan kelengkapan material pada admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 8,2% dan terdapat 6 orang merespon tidak setuju, 23,3% dan terdapat 17 orang merespon ragu-ragu, 49,3% dan terdapat 36 orang merespon setuju dan 19,2% dan terdapat 14 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika kelengkapan material pada bagian admisi sangat lengkap dengan persentase setuju 49,3%.

### 4.3.1.2 Realibilitas

4. Menurut anda, apakah admin admisi memberikan pelayanan dengan teliti dan benar?

73 tanggapan

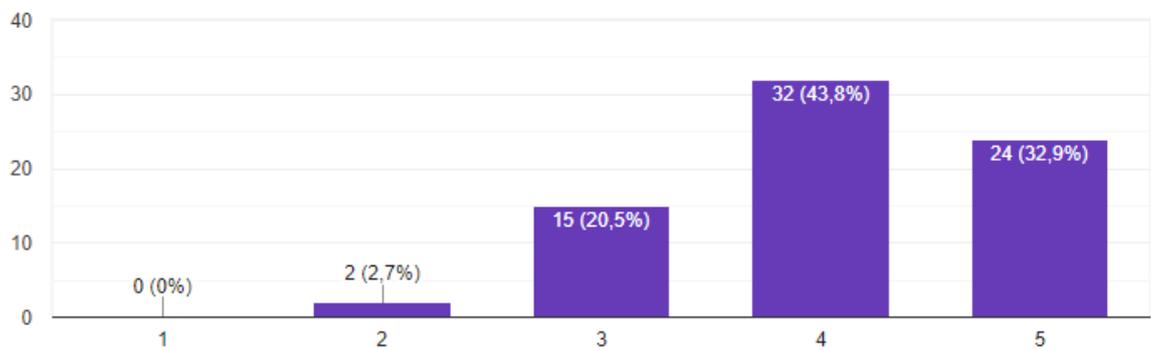


**Gambar 4.3.1.2.1 Grafik harapan pelayanan admin admisi teliti dan benar**

Berdasarkan grafik harapan pelayanan admisi dari karakteristik respondendiatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 13,7% dan terdapat 10 merespon ragu-ragu, 53,4% dan terdapat 39 orang merespon setuju dan 30,1% dan terdapat 22 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberikan pelayanan dengan teliti dan benar dengan persentase setuju 53,4%.

5. Menurut anda, apakah admin admisi memiliki kerelaan dalam memberikan bantuan jika admin memiliki masalah atau kesulitan?

73 tanggapan

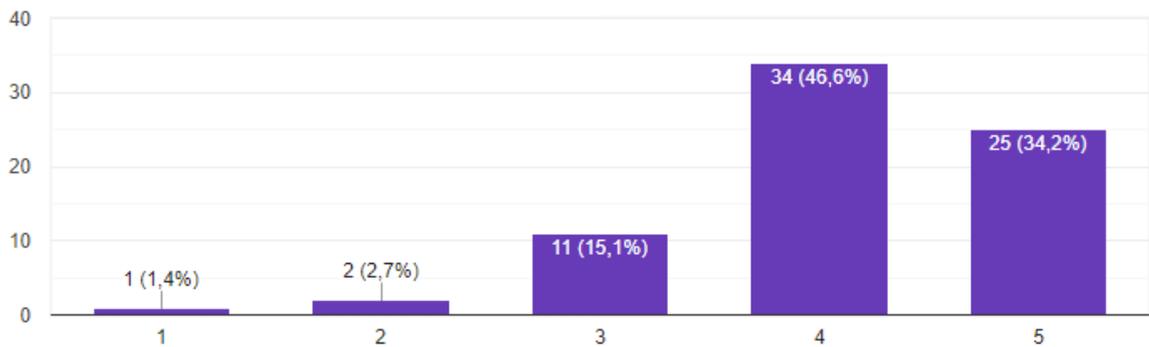


**Gambar 4.3.1.2.2 Grafik harapan kerelaan admin dalam memberikan bantuan**

Berdasarkan grafik harapan kerelaan admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7 % dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 20,5% dan terdapat 15 orang merespon ragu-ragu, 43,8% dan terdapat 32 orang merespon setuju dan 32,9% dan terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memiliki kerelaan dalam memberi bantuan dengan persentase setuju 43,8% .

6. Menurut anda, apakah admin sudah lengkap dan jelas dalam memberikan informasi mengenai perkuliahan?

73 tanggapan

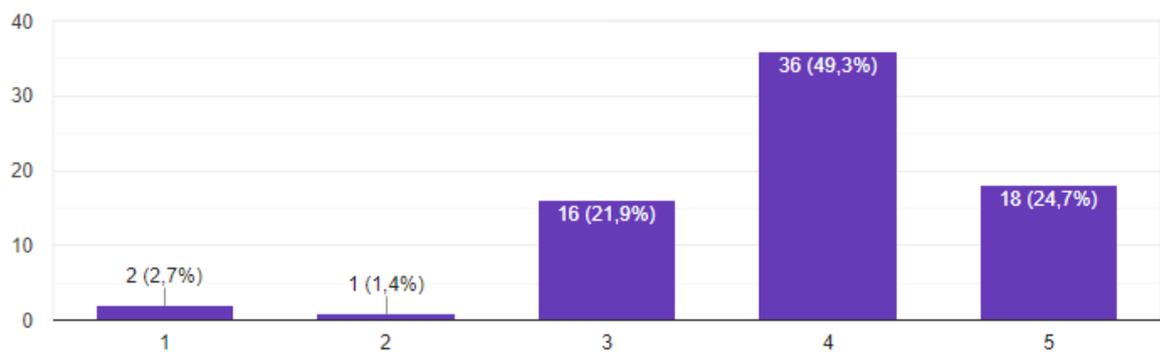


**Gambar 4.3.1.2.3 Grafik harapan kelengkapan admin dalam memberikan informasi**

Berdasarkan grafik harapan kelengkapan admin dalam memberikan informasi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% dan terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 15,1% dan terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 46,6% dan terdapat 34 orang merespon setuju dan 34,2% dan terdapat 25 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberikan informasi mengenai perkuliahan yang lengkap dan jelas dengan persentase setuju 46,6%.

7. Menurut anda, apakah admin memberikan informasi dan pelayanan dengan sangat tepat?

73 tanggapan

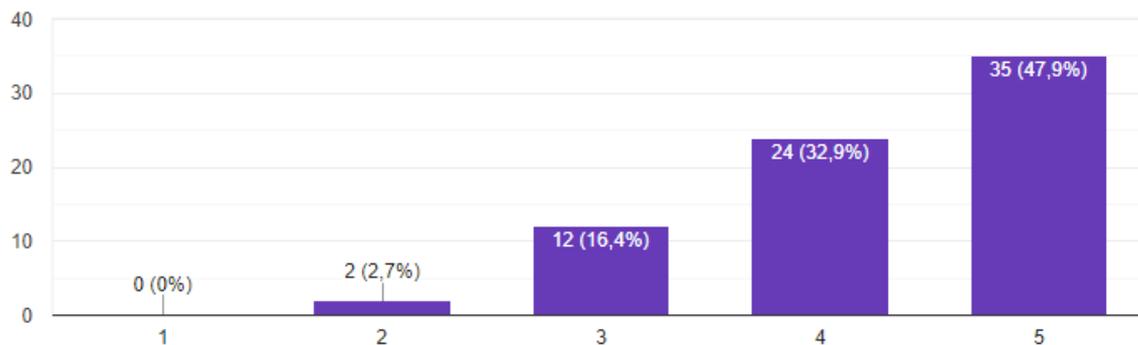


**Gambar 4.3.1.2.4 Grafik harapan ketepatan informasi dan pelayanan**

Berdasarkan grafik harapan ketepatan informasi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 2,7% dan terdapat 2 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% dan terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 21,9% dan terdapat 16 orang merespon ragu-ragu, 49,3% dan terdapat 36 orang merespon setuju dan 24,7% dan terdapat 18 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberi informasi dan pelayanan dengan sangat tepat dengan persentase setuju 49,3%.

8. Menurut anda, apakah admin bersikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan informasi?

73 tanggapan



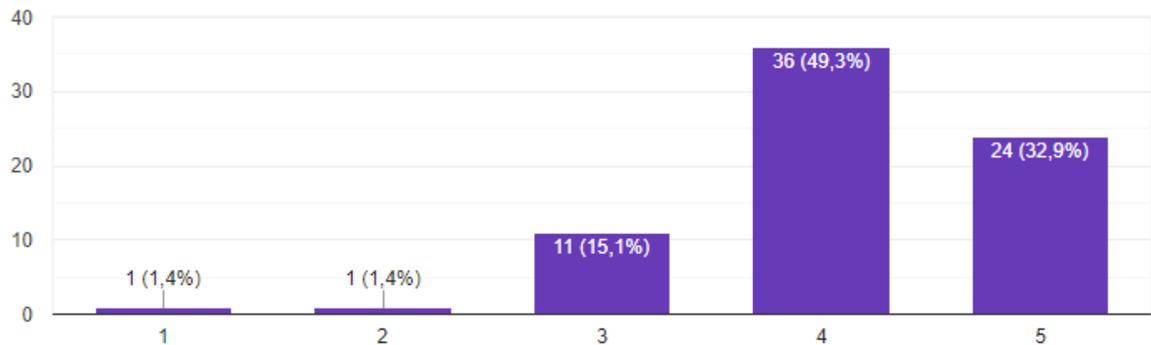
**Gambar 4.3.1.2.5 Grafik harapan sikap sopan dan ramah admin**

Berdasarkan grafik harapan sikap sopan dan ramah admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% dan terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% dan terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 16,4% dan terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 32,9% dan terdapat 24 orang merespon setuju dan 47,9% dan terdapat 35 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru sangat setuju jika admin admisi bersikap sopan dan ramah dalam memberi pelayanan dan informasi dengan persentase 47,9%.

### 4.3.1.3 Ketanggapan

9. Menurut anda, apakah admin admisi sudah cukup tanggap dalam melayani mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

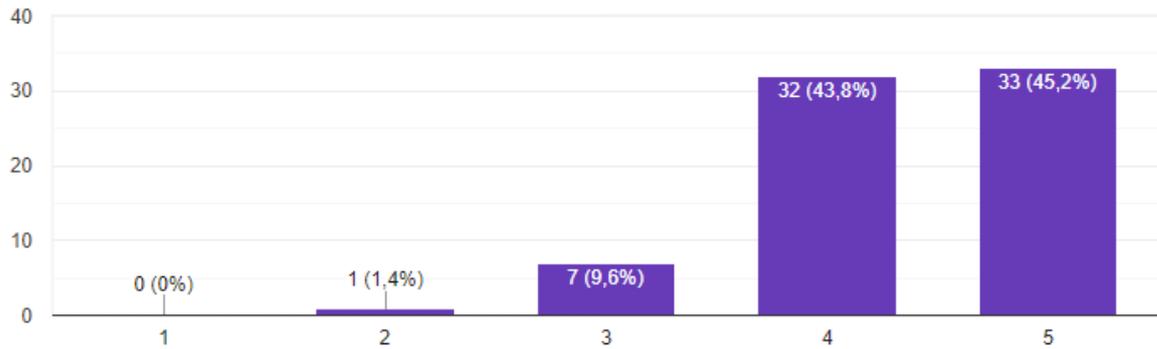


**Gambar 4.3.1.3.1 Grafik harapan ketanggapan admin**

Berdasarkan grafik harapan ketanggapan admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% dan terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% dan terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 15,1% dan terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 49,3% dan terdapat 36 orang merespon setuju dan 32,9% dan terdapat 24 orang merespon setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi cukup tanggap dalam melayani mahasiswa/calom mahasiswa baru dengan persentase 49,3%.

10. Menurut anda, apakah admin bersedia dalam melayani mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

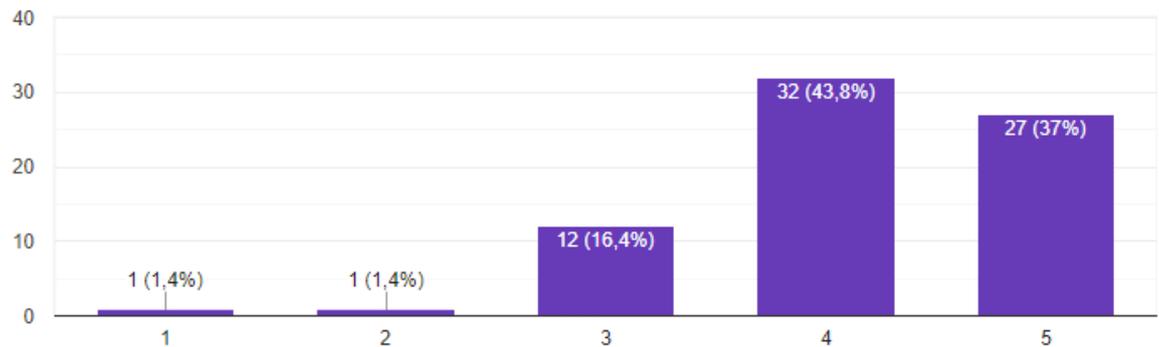


**Gambar 4.3.1.3.2 Grafik harapan kesediaan admin melayani mahasiswa**

Berdasarkan grafik harapan kesediaan admin dalam memberikan pelayanan dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 9,6% terdapat 7 orang merespon ragu-ragu, 43,8% terdapat 32 orang merespon setuju dan 45,2% terdapat 33 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru sangat setuju jika admin bersedia melayani mahasiswa/calon mahasiswa dengan persentase 45,2%.

11. Menurut anda, apakah admin sudah melayani dan memberikan informasi sesuai dengan prosedur?

73 tanggapan

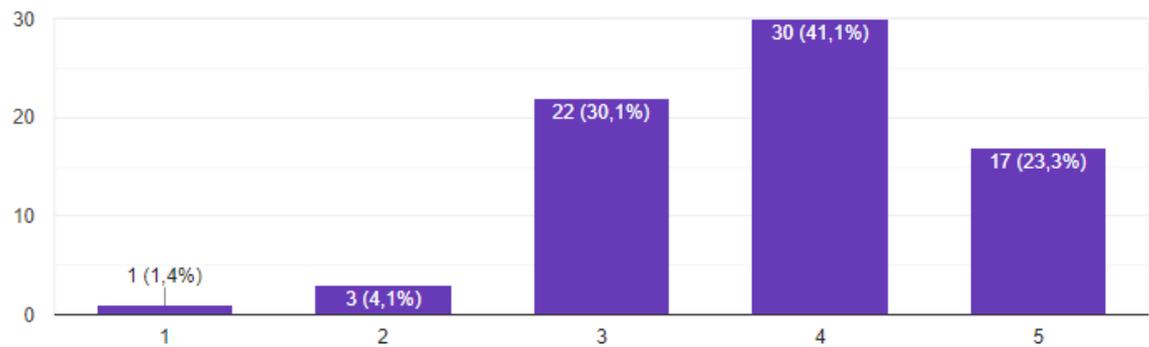


**Gambar 4.3.1.3.3 Grafik harapan informasi yang diberikan sesuai prosedur**

Berdasarkan grafik harapan informasi yang diberikan sesuai prosedur dari karakteristik responden, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang tidak setuju, 16,4% terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 43,8% terdapat 32 orang merespon setuju dan 37% terdapat 27 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi sudah melayani dan memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur yang ada dengan persentase 43,8%.

12. Menurut anda, apakah admin selalu merespon permintaan mahasiswa/calon mahasiswa jika mereka sedang sibuk?

73 tanggapan



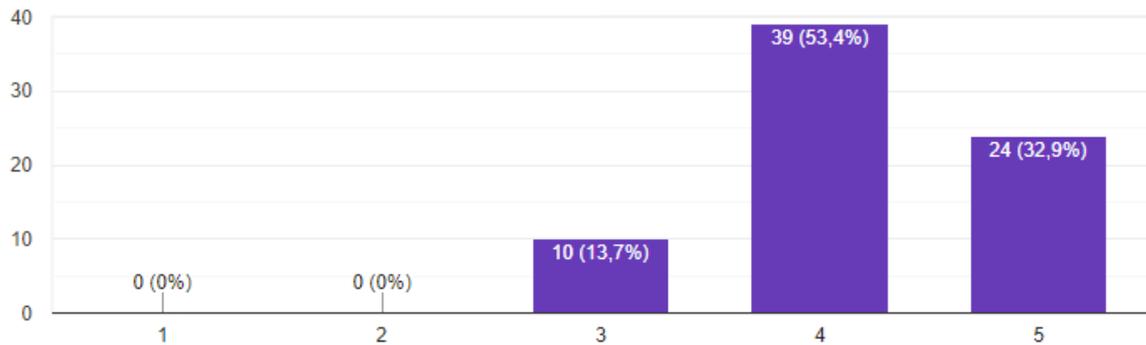
**Gambar 4.3.1.3.4 Grafik harapan admin selalu merespon**

Berdasarkan grafik harapan admin selalu merespon dari karakteristik responden, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 4,1% terdapat 3 orang merespon tidak setuju, 30,1% terdapat 22 orang merespon ragu-ragu, 41,1% terdapat 30 orang merespon setuju dan 23,3% terdapat 17 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi selalu memberi respon permintaan mahasiswa/calon mahasiswa ketika mereka sedang sibuk dengan persentase 41,1%.

#### 4.3.1.4 Kepastian

13. Menurut anda, apakah admin bersikap meyakinkan mahasiswa/calon mahasiswa baru dalam memberikan pelayanan dan informasi?

73 tanggapan

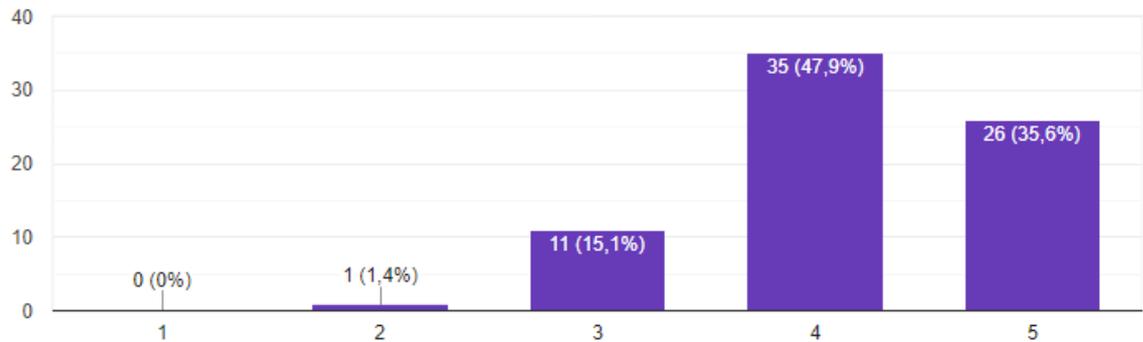


**Gambar 4.3.1.4.1 Grafik harapan admin bersikap meyakinkan**

Berdasarkan grafik harapan admin bersikap meyakinkan dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 13,7% terdapat 10 orang merespon ragu-ragu, 53,4% terdapat 39 orang merespon setuju dan 32,9% terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi bersikap meyakinkan dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada mahasiswa/calon mahasiswa dengan persentase 53,4%.

14. Menurut anda, apakah admin menguasai materi dalam menjawab pertanyaan yang bersangkutan kepada mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

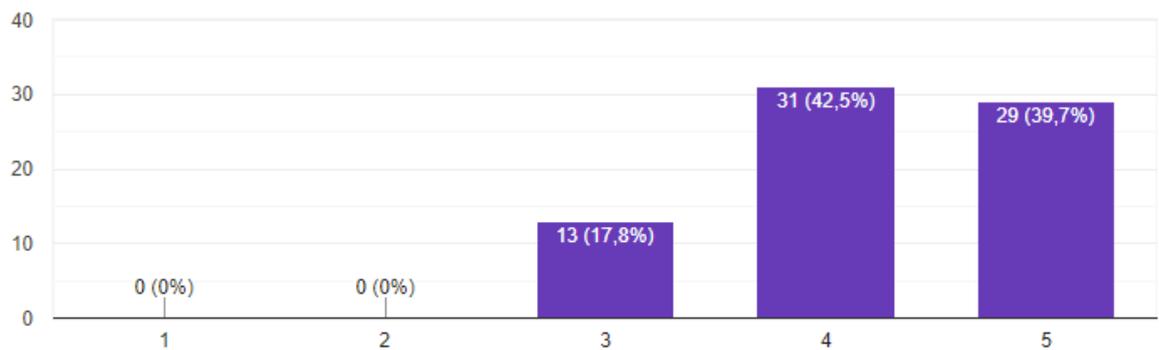


**Gambar 4.3.1.4.2 Grafik harapan penguasaan materi**

Berdasarkan grafik harapan admin menguasai materi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 15,1% terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 47,9% terdapat 35 orang merespon setuju dan 35,6% terdapat 26 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika admin admisi menguasai materi dalam menjawab pertanyaan yang bersangkutan dengan persentase 47,9%. Sesuai teori Parasuraman mengenai *service quality* pada dimensi Keandalan

15. Menurut anda, apakah interaksi antara admin dengan anda sangat meyakinkan?

73 tanggapan

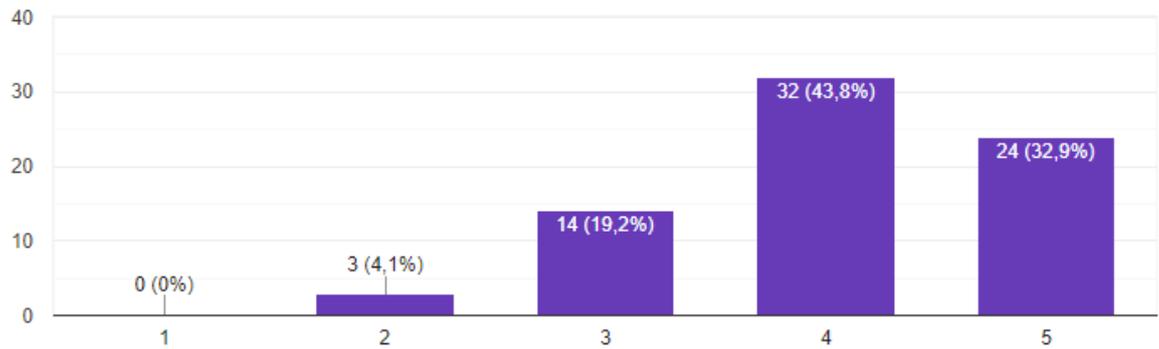


**Gambar 4.3.1.4.3 Grafik harapan interaksi admin**

Berdasarkan grafik harapan interaksi admin dengan mahasiswa dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 17,8% terdapat 13 orang merespon ragu-ragu, 42,5% terdapat 31 orang merespon setuju dan 39,7% terdapat 29 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika interaksi antara admin admisi dengan calon mahasiswa/mahasiswa baru sangat meyakinkan dengan persentase 42,5%.

16. Menurut anda, apakah anda dapat mempercayai admin dalam memberikan informasi?

73 tanggapan



**Gambar 4.3.1.4.4 Grafik harapan informasi yang diberikan dapat dipercaya**

Berdasarkan grafik harapan informasi yang diberikan dapat dipercaya dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 4,1% terdapat 3 orang merespon tidak setuju, 19,2% terdapat 14 orang merespon ragu-ragu, 43,8% terdapat 32 orang merespon setuju dan 32,9% terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa baru setuju jika mereka dapat mempercayai admin admisi dalam setiap informasi yang diberikan dengan persentase 43,8%.

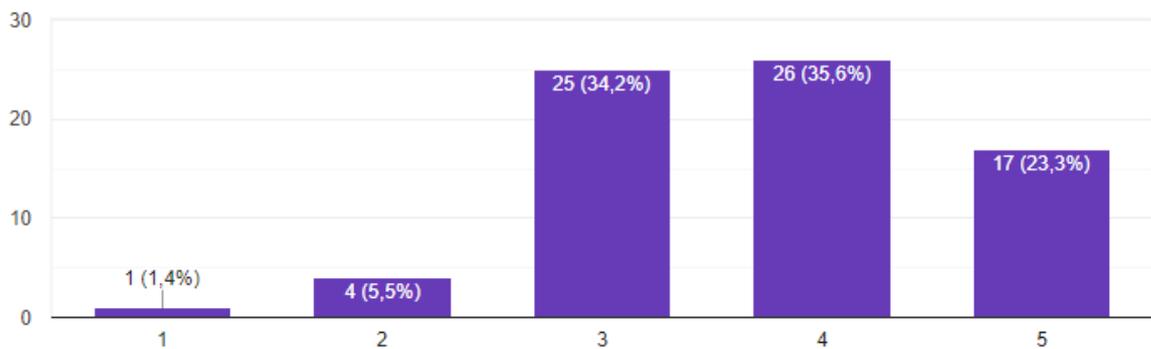
### 4.3.2 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa yang diteliti bertujuan untuk mencatat seberapa tingkatan kepuasan mahasiswa yang terjadi pada mahasiswa angkatan 2019 setelah masuk/daftar ke Universitas Agung Podomoro, terdiri dari:

#### 4.3.2.1 Tampilan Fisik

1. Menurut anda, apakah bagian admisi tampak menarik untuk menarik pengunjung?

73 tanggapan

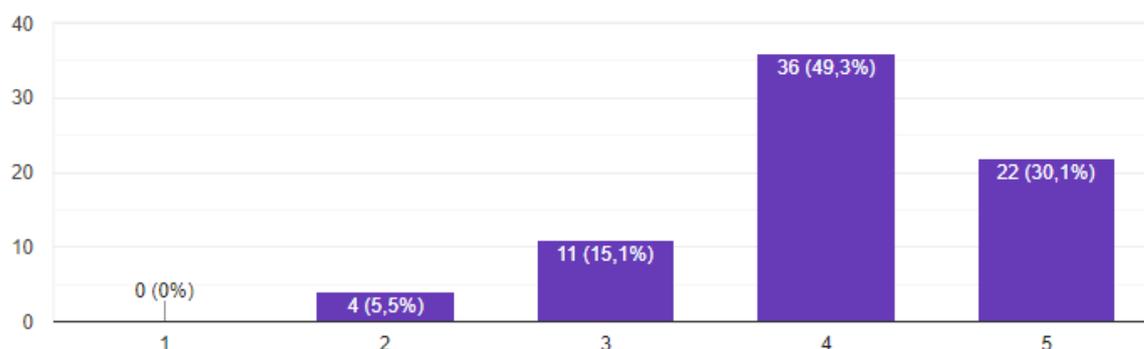


**Gambar 4.3.2.1.1 Grafik kenyataan tampilan fisik admisi**

Berdasarkan grafik kenyataan tampilan fisik admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 5,5% terdapat 4 orang merespon tidak setuju, 34,2% terdapat 25 orang merespon ragu-ragu, 35,6% terdapat 26 orang merespon setuju dan 23,3% terdapat 17 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika bagian depan admisi dapat menarik pengunjung dengan persentase 35,6%.

2. Menurut anda, apakah admisi memiliki materi presentasi yang baik dan menarik?

73 tanggapan

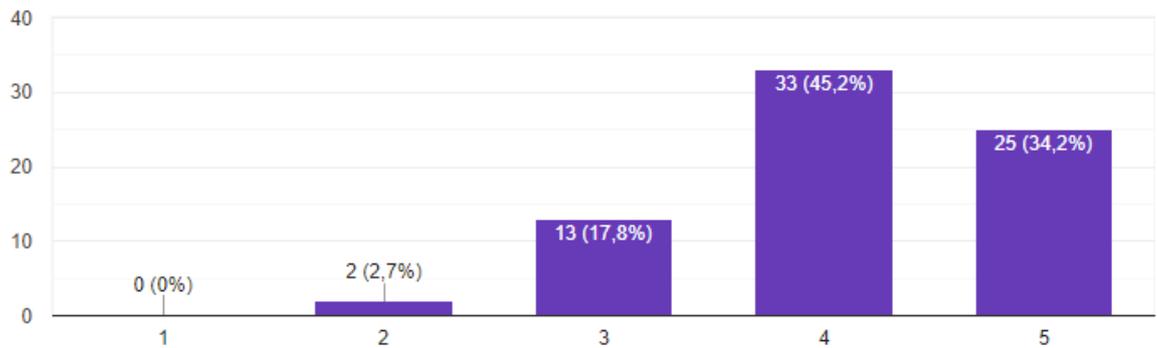


**Gambar 4.3.2.1.2 Grafik kenyataan materi presentasi yang baik**

Berdasarkan grafik kenyataan materi presentasi yang baik dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 5,5% terdapat 4 orang merespon tidak setuju, 15,1% terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 49,3% terdapat 36 orang merespon setuju dan 30,1% terdapat 22 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admisi memiliki materi presentasi yang baik dan menarik dengan persentase 49,3%.

3. Menurut anda, apakah admin berpenampilan menarik, rapih dan bersih?

73 tanggapan



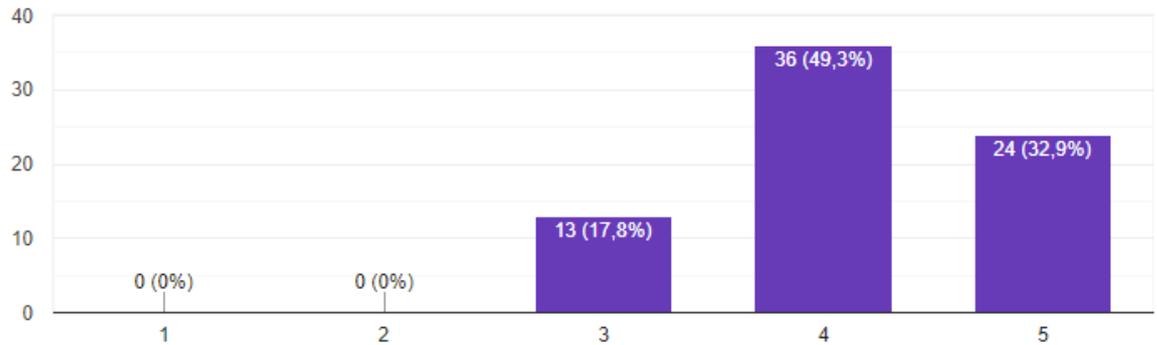
**Gambar 4.3.2.1.3 Grafik kenyataan penampilan admin**

Berdasarkan grafik kenyataan penampilan admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 17,8% terdapat 13 orang merespon ragu-ragu, 45,2% terdapat 33 orang merespon setuju dan 34,2% terdapat 25 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin dari admisi berpenampilan rapih, bersih dan menarik dengan persentase 45,2%.

### 4.3.2.2 Realibilitas

4. Menurut anda, apakah admin admisi memberikan pelayanan dengan teliti dan benar?

73 tanggapan

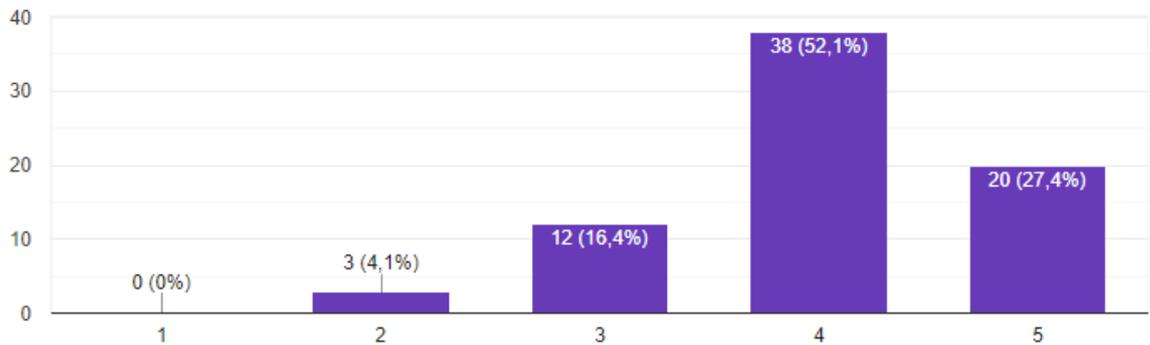


**Gambar 4.3.2.2.1 Grafik kenyataan pelayanan admin**

Berdasarkan grafik kenyataan pelayanan admin dari karakteristik responden, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 17,8% terdapat 13 orang merespon ragu-ragu, 49,3% terdapat 36 orang merespon setuju dan 32,9% terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberikan pelayanan dengan teliti dan benar dengan persentase 49,3%.

5. Menurut anda, apakah admin admisi memiliki kerelaan dalam memberikan bantuan jika admin memiliki masalah atau kesulitan?

73 tanggapan

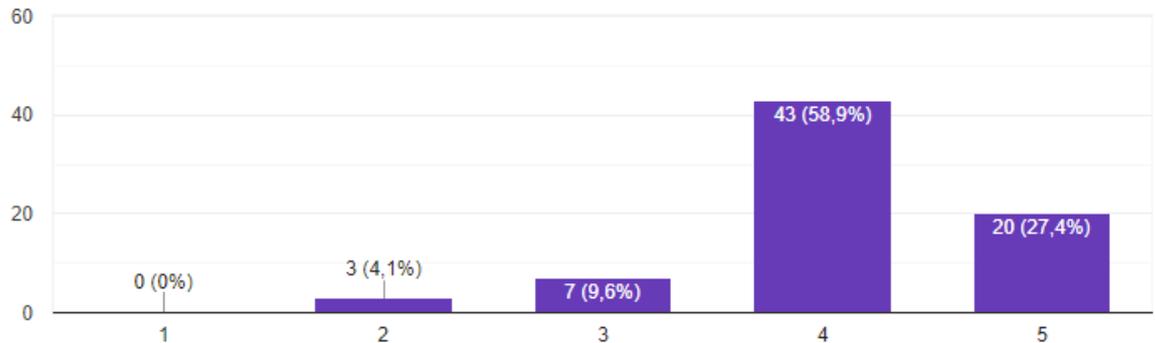


**Gambar 4.3.2.2.2 Grafik kenyataan kerelaan admin**

Berdasarkan grafik kenyataan kerelaan admin admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 4,1% terdapat 3 orang merespon tidak setuju, 16,4% terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 52,1% terdapat 38 orang merespon setuju dan 27,4% terdapat 20 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin memiliki kerelaan membantu ketika mereka memiliki kesulitan.

6. Menurut anda, apakah admin sudah lengkap dan jelas dalam memberikan informasi mengenai perkuliahan?

73 tanggapan

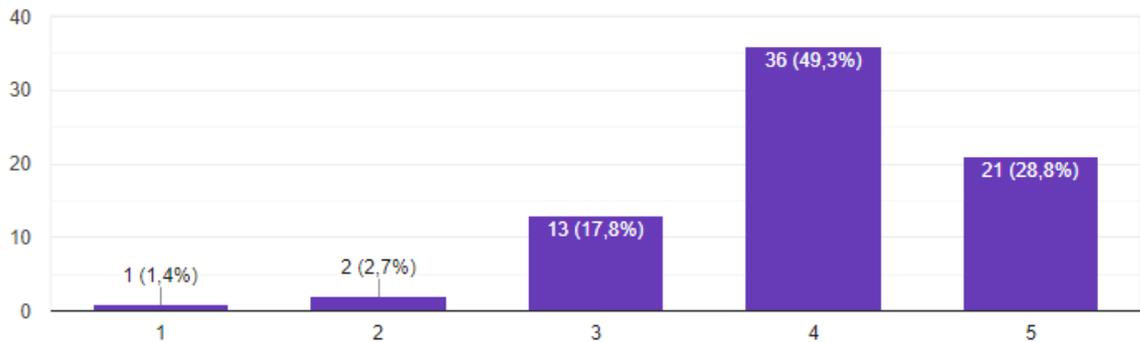


**Gambar 4.3.2.2.3 Grafik kenyataan kelengkapan informasi**

Berdasarkan grafik kenyataan kelengkapan informasi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 4,1% terdapat 3 orang merespon tidak setuju, 9,6% terdapat 7 orang merespon ragu-ragu, 58,9% terdapat 43 orang merespon setuju dan 27,4% terdapat 20 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberikan informasi mengenai perkuliahan dengan sangat jelas dengan persentase 58,9%.

7. Menurut anda, apakah admin memberikan informasi dan pelayanan dengan sangat tepat?

73 tanggapan

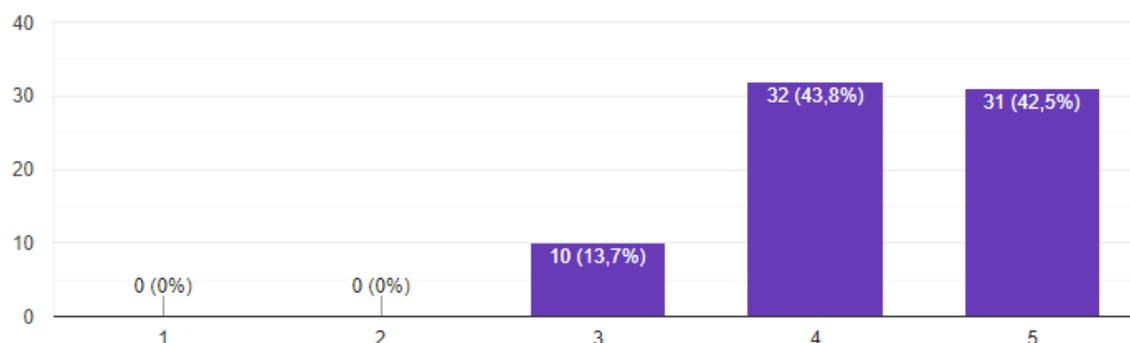


**Gambar 4.3.2.2.4 Grafik kenyataan ketepatan informasi**

Berdasarkan grafik kenyataan informasi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 17,8% terdapat 13 orang merespon ragu-ragu, 49,3% terdapat 36 orang merespon setuju dan 28,8% terdapat 21 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika informasi dan pelayanan yang diberikan oleh admin admisi sangat tepat dengan persentase 49,3%.

8. Menurut anda, apakah admin bersikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan informasi?

73 tanggapan



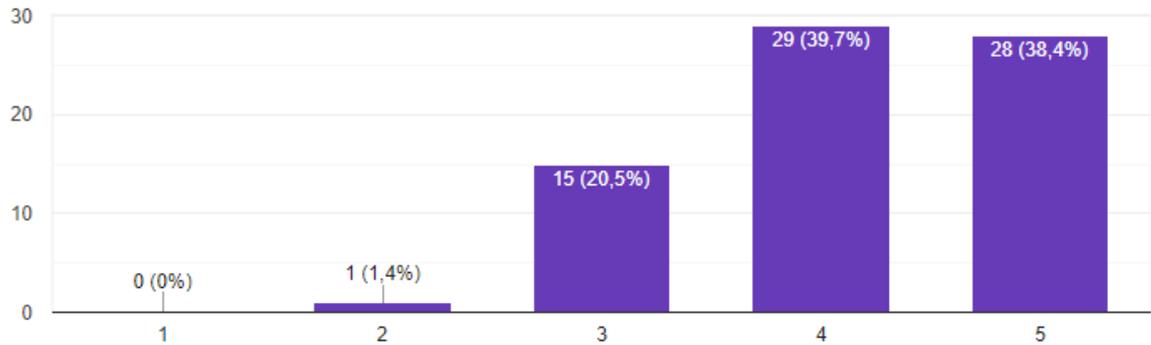
**Gambar 4.3.2.2.5 Grafik kenyataan sikap admin admisi**

Berdasarkan grafik kenyataan sikap admin admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 13,7% terdapat 10 orang merespon ragu-ragu, 43,8% terdapat 32 orang merespon setuju dan 42,5% terdapat 31 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai perkuliahan dengan persentase 43,8%.

### 4.3.2.3 Empati

9. Menurut anda, apakah admin memperhatikan kebutuhan dari mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

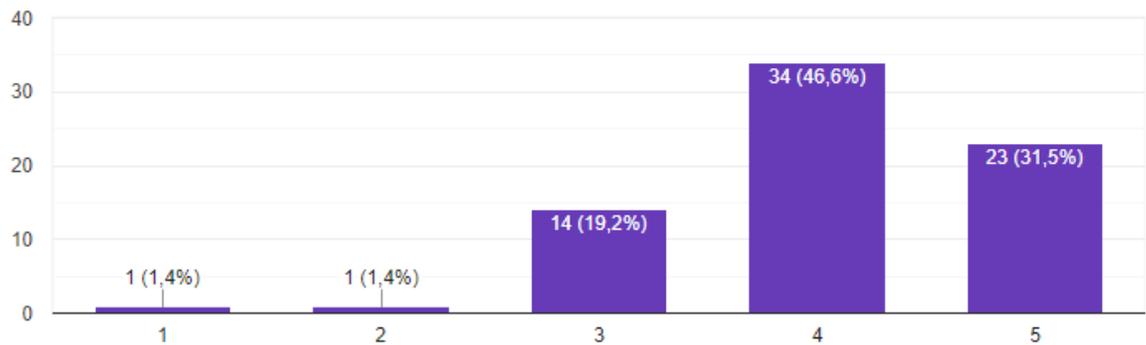


**Gambar 4.3.2.3.1 Grafik kenyataan admin memperhatikan kebutuhan**

Berdasarkan grafik kenyataan admin memperhatikan kebutuhan dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 20,5% terdapat 15 orang merespon ragu-ragu, 39,7% terdapat 29 orang merespon setuju dan 38,4% terdapat 28 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin memperhatikan apa yang dibutuhkan calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 39,7%.

10. Menurut anda, apakah admin sudah memberikan pelayanan dan informasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

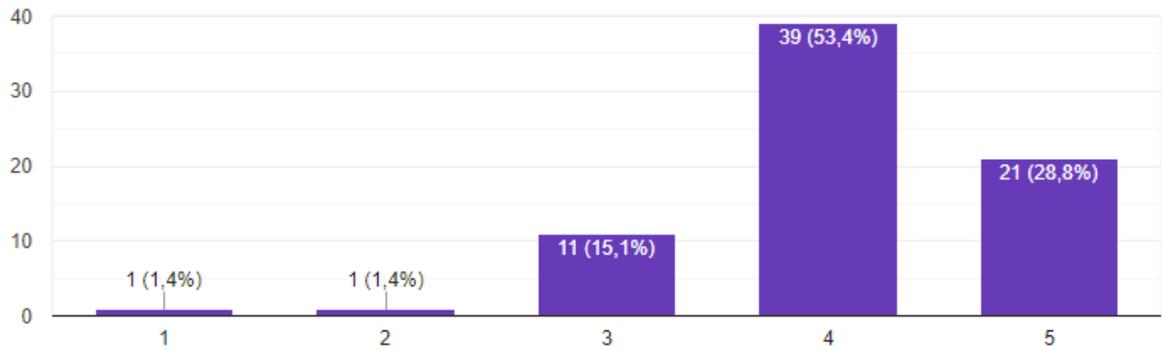


**Gambar 4.3.2.3.2 Grafik kenyataan kesesuaian pelayanan admin**

Berdasarkan grafik kenyataan kesesuaian pelayanan admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 19,2% terdapat 14 orang merespon ragu-ragu, 46,6% terdapat 34 orang merespon setuju dan 31,5% terdapat 23 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin sudah memberikan pelayanan dan informasi yang sesuai dengan keinginan dari calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 46,6%.

11. Menurut anda, apakah admin bersedia mendengarkan dan menjawab pertanyaan dan masalah serta memberikan solusi?

73 tanggapan

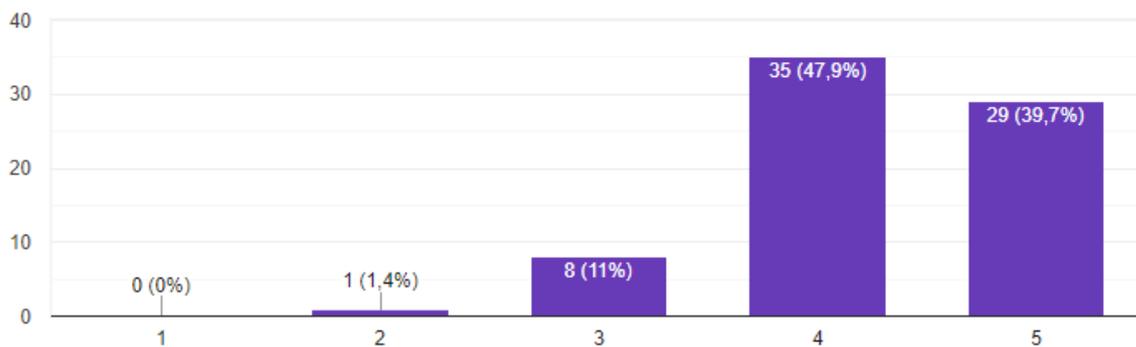


**Gambar 4.3.2.3.3 Grafik kenyataan kesediaan admin memberikan solusi**

Berdasarkan grafik kenyataan kesediaan admin memberikan solusi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 15,1 terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 53,4% terdapat 39 orang merespon setuju dan 28,8% terdapat 21 orang merespon setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin bersedia mendengar pertanyaan dan masalah serta menjawab dan memberikan solusi dengan persentase 53,4%.

12. Menurut anda, apakah admin bersikap sangat sopan dan ramah?

73 tanggapan

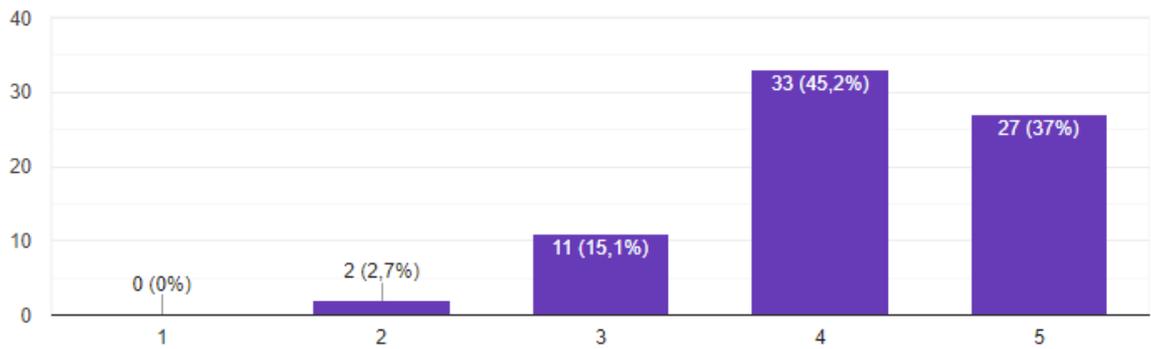


**Gambar 4.3.2.3.4 Grafik kenyataan sikap admin admisi**

Berdasarkan grafik kenyataan sikap admin admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 11% terdapat 8 orang merespon ragu-ragu, 47,9% terdapat 35 orang merespon setuju dan 39,7% terdapat 29 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi bersikap sangat sopan dan ramah dengan persentase 47,9%.

13. Menurut anda, apakah admin memberikan waktu dalam melayani dan memberikan informasi yang cukup untuk mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan



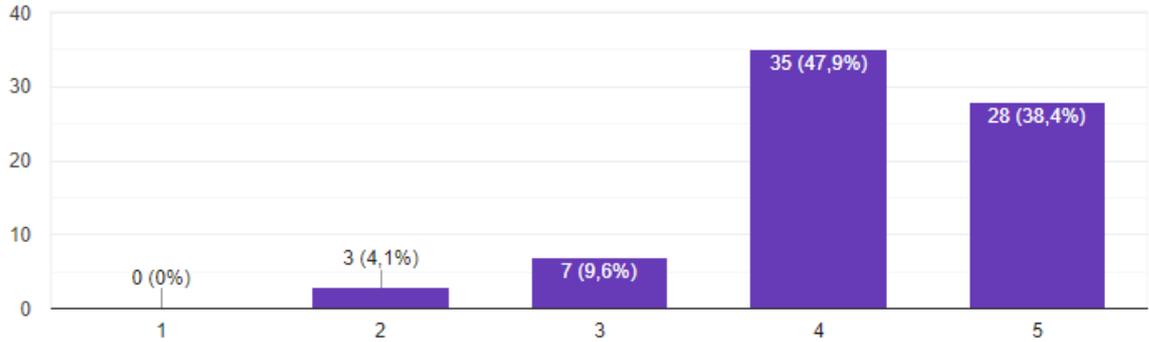
**Gambar 4.3.2.3.5 Grafik kenyataan admin memberikan waktu**

Berdasarkan grafik kenyataan admin memberikan waktu dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 15,1% terdapat 11 orang merespon ragu-ragu, 45,2% terdapat 33 orang merespon setuju dan 37% terdapat 27 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi memberikan waktu dalam melayani dan memberikan informasi bagi calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 45,2%.

#### 4.3.2.4 Ketanggapan

14. Menurut anda, apakah admin admisi sudah cukup tanggap dalam melayani mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

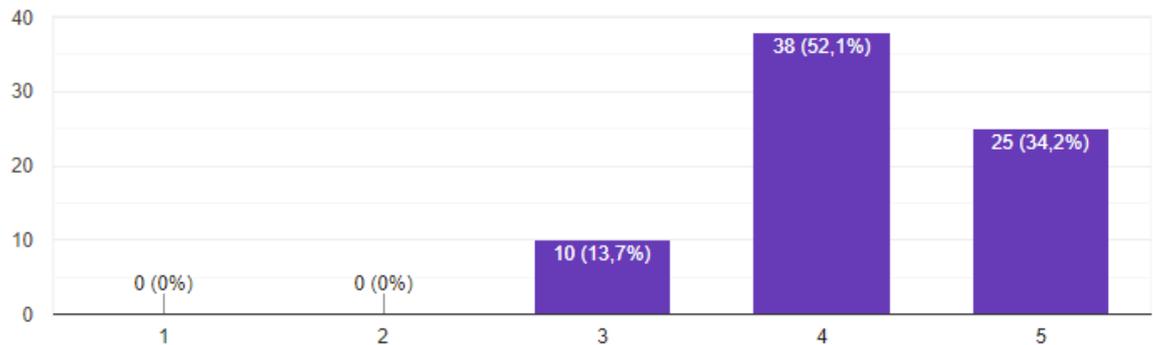


**Gambar 4.3.2.4.1 Grafik kenyataan ketanggapan pelayanan**

Berdasarkan grafik kenyataan ketanggapan pelayanan admin admisi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 4,1% terdapat 3 orang merespon tidak setuju, 9,6% terdapat 7 orang merespon ragu-ragu, 47,9% terdapat 35 orang merespon setuju dan 38,4% terdapat 28 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi cukup tanggap dalam melayani calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 47,9%.

15. Menurut anda, apakah admin bersedia dalam melayani mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

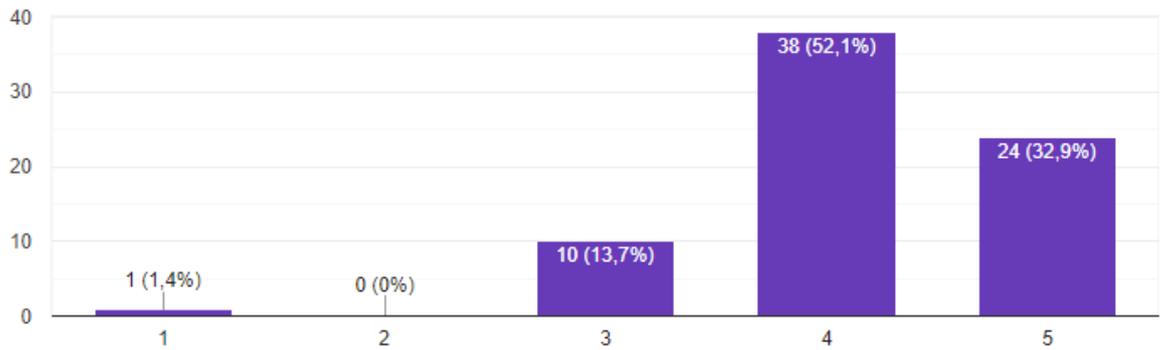


**Gambar 4.3.2.4.2 Grafik kenyataan kesediaan dalam melayani**

Berdasarkan grafik kenyataan kesediaan dalam melayani dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 13,7% terdapat 10 orang merespon ragu-ragu, 52,1% terdapat 38 orang merespon setuju dan 34,2% terdapat 25 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin bersedia dalam melayani calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 52,1%.

16. Menurut anda, apakah admin sudah melayani dan memberikan informasi sesuai dengan prosedur?

73 tanggapan

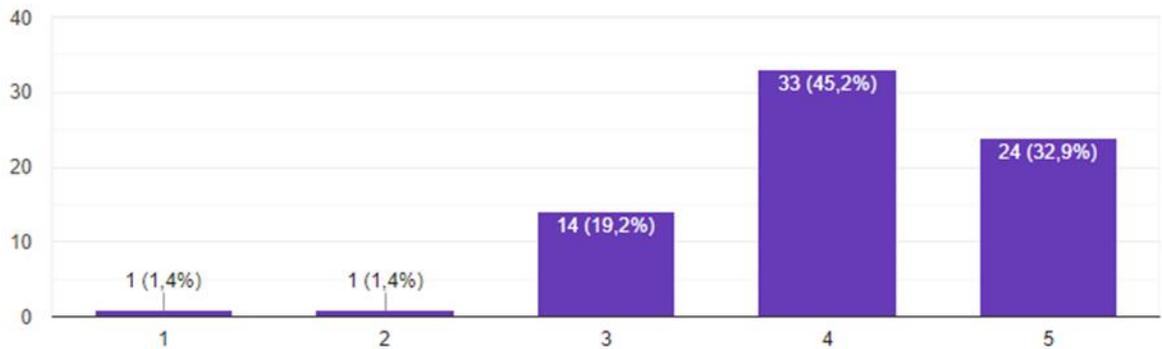


**Gambar 4.3.2.4.3 Grafik kenyataan pelayanan sesuai prosedur**

Berdasarkan grafik kenyataan pelayanan sesuai prosedur dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 0% terdapat 0 orang merespon tidak setuju, 13,7% terdapat 10 orang merespon ragu-ragu, 52,1% terdapat 38 orang merespon setuju dan 32,9% terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin sudah melayani dan memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur dengan persentase 52,1%.

17. Menurut anda, apakah admin selalu merespon permintaan mahasiswa/calon mahasiswa jika mereka sedang sibuk?

73 tanggapan



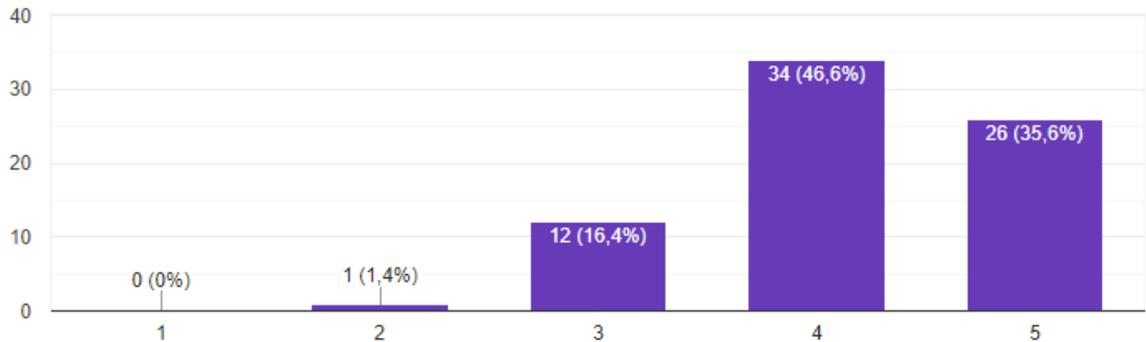
**Gambar 4.3.2.4.5 Grafik kenyataan admin selalu merespon**

Berdasarkan grafik kenyataan admin selalu merespon dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 1,4% terdapat 1 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 19,2% terdapat 14 orang merespon ragu-ragu, 45,2% terdapat 33 orang merespon setuju dan 32,9% terdapat 24 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin selalu merespon permintaan calon mahasiswa/mahasiswa baru jika mereka sedang sibuk dengan persentase 45,2%.

#### 4.3.2.5 Jaminan

18. Menurut anda, apakah admin bersikap meyakinkan mahasiswa/calon mahasiswa baru dalam memberikan pelayanan dan informasi?

73 tanggapan

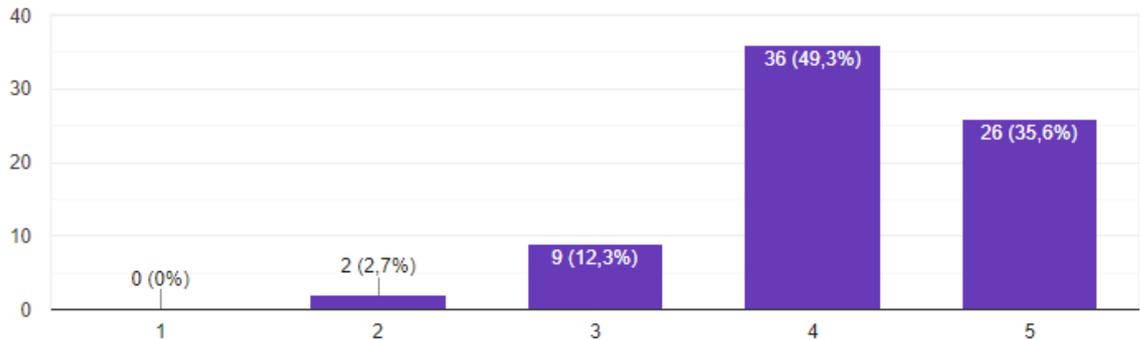


**Gambar 4.3.2.5.1 Grafik kenyataan admin bersikap meyakinkan**

Berdasarkan grafik kenyataan admin bersikap meyakinkan dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 16,4% terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 46,6% terdapat 34 orang merespon setuju dan 35,6% terdapat 26 orang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin bersikap meyakinkan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 46,6%.

19. Menurut anda, apakah admin menguasai materi dalam menjawab pertanyaan yang bersangkutan kepada mahasiswa/calon mahasiswa baru?

73 tanggapan

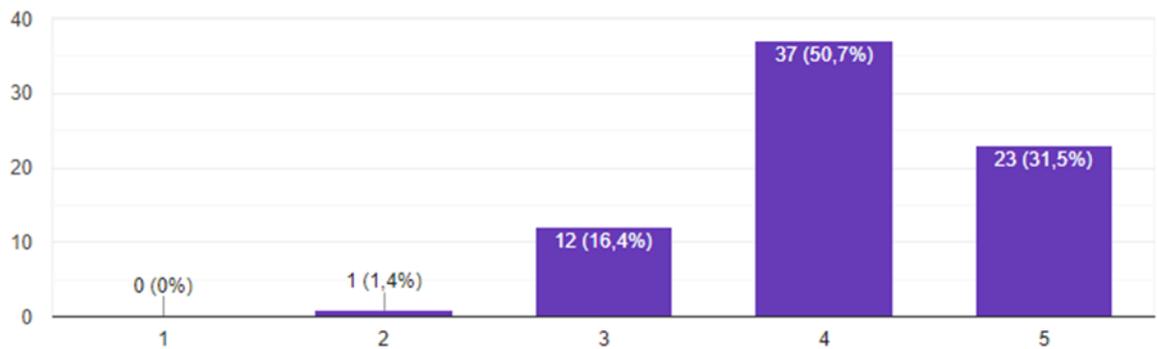


**Gambar 4.3.2.5.2 Grafik kenyataan admin menguasai materi**

Berdasarkan grafik kenyataan admin menguasai materi dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 2,7% terdapat 2 orang merespon tidak setuju, 12,3% terdapat 9 orang merespon ragu-ragu, 49,3% terdapat 36 orang merespon setuju dan 35,6% terdapat 26 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika admin admisi menguasai materi dalam menjawab pertanyaan bersangkutan kepada calon mahasiswa/mahasiswa baru dengan persentase 49,3%.

20. Menurut anda, apakah interaksi antara admin dengan anda sangat meyakinkan?

73 tanggapan

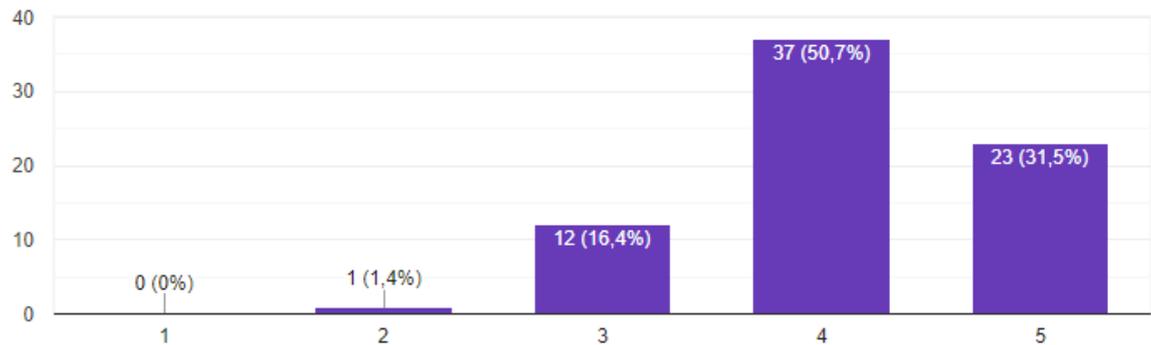


**Gambar 4.3.2.5.3 Grafik kenyataan interaksi admin**

Berdasarkan grafik kenyataan interaksi admin dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 16,4% terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 50,7% terdapat 37 orang merespon setuju dan 31,5% terdapat 23 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika interaksi antara admin admisi dengan calon mahasiswa/mahasiswa baru sangat meyakinkan dengan persentase 50,7%.

21. Menurut anda, apakah anda dapat mempercayai admin dalam memberikan informasi?

73 tanggapan



**Gambar 4.3.2.5.4 Grafik kenyataan informasi yang diberikan dapat dipercaya**

Berdasarkan grafik kenyataan informasi yang diberikan dapat dipercaya dari karakteristik responden diatas, diketahui bahwa 0% terdapat 0 orang merespon sangat tidak setuju, 1,4% terdapat 1 orang merespon tidak setuju, 16,4% terdapat 12 orang merespon ragu-ragu, 50,7% terdapat 37 orang merespon setuju dan 31,5% terdapat 23 orang merespon sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan mahasiswa baru setuju jika mereka dapat mempercayai admin admisi dalam setiap informasi yang diberikan dengan persentase 50,7%.

#### 4.5 Hasil Analisa

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baru, peneliti menggunakan korelasi *Rank Spearman* dengan menggunakan *Software SPSS*. Untuk menentukan tingkatan kekuatan hubungan antar Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) ketentuan koefisien korelasi yang merupakan hasil dari output dari *SPSS* sebagai berikut:

1. Koefisien sebesar 0.00 – 0.25 = Hubungan sangat lemah
2. Koefisien sebesar 0.26 – 0.50 = Hubungan cukup
3. Koefisien sebesar 0.51 – 0.75 = Hubungan kuat
4. Koefisien sebesar 0.76 – 0.99 = Hubungan sangat kuat

5. Koefisien sebesar 1.00 = Hubungan sempurna

**Correlations**

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.846**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	73	73
	Y	Correlation Coefficient	.846**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	73	73

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 4.4.1 Korelasi koefisien Rank Spearman**

Berdasarkan analisa korelasi koefisien *Rank Spearman* diatas dapat diartikan bahwa, adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baru sebesar 0.846\*\*. Pernyataan ini dinyatakan bahwa dengan kualitas pelayanan divisi admisi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk melihat persentase pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, maka dapat dihitung dengan rumus Kofisien Determinasi:

$Kd = r^2 \times 100\%$ $Kd = 0.846^2 \times 100\%$ $Kd = 71.6\%$
-------------------------------------------------------------------

**Gambar 4.4.2 Rumus Koefisien Determinasi**

Menurut rumus diatas, diketahui bahwa kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi dari kualitas pelayanan divisi admisi sebesar 71.6%, sedangkan 28.4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti informasi dari keluarga dan kerabat dan penghargaan prestasi akademik dan non-akademik.