



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI TEMBILAHAN

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti Ujian Komprehensif pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.*



Oleh :

HEPNIZAR

101211010140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2025

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI TEMBILAHAN

Nama Hefnizar, Program Studi Manajemen, Fakultas, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Indragiri

E-mail : hefnizar@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan. Penilaian kualitas pelayanan difokuskan pada lima dimensi EduQUAL. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif dari tiga program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yaitu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis Digital, dengan jumlah total populasi sebanyak 671 mahasiswa. Sampel diambil sebanyak 87 responden menggunakan rumus Taro Yamane. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online dengan skala Likert, yang mengukur persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Teknik analisis yang digunakan mencakup uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif, analisis gap (selisih antara persepsi dan harapan), serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator pelayanan yang memiliki nilai gap negatif, artinya kinerja layanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Beberapa indikator berada dalam Kuadran I (prioritas utama) dalam analisis IPA, yang berarti penting tetapi belum memuaskan sehingga harus menjadi fokus utama dalam perbaikan. Sementara itu, terdapat pula indikator pada Kuadran II (pertahankan prestasi), yang menunjukkan bahwa layanan tersebut dinilai penting dan telah diberikan dengan baik. Indikator lain berada pada Kuadran III (prioritas rendah) dan Kuadran IV (berlebihan), yang dapat dijadikan bahan pertimbangan efisiensi pengelolaan layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, EduQUAL, Analisis GAP, Importance Performance Analysis, Kepuasan Mahasiswa



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI TEMBILAHAN

Nama Hefnizar, Program Studi Manajemen, Fakultas, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Indragiri

E-mail : hefnizar@gmail.com

This study aims to analyze the quality of services provided by the Faculty of Economics and Business at the Islamic University of Indragiri Tembilahan. The assessment of service quality focuses on the five dimensions of EduQUAL. The population in this study consists of all active students from three study programs within the Faculty of Economics and Business, namely Management, Accounting, and Digital Business, with a total population of 671 students. A sample of 87 respondents was selected using the Taro Yamane formula.

Data were collected through an online questionnaire using a Likert scale, which measures students' perceptions and expectations regarding the services they receive.

The analytical techniques used include validity and reliability testing of the instruments, descriptive analysis, gap analysis (the difference between perception and expectation), and Importance Performance Analysis (IPA) to map service improvement priorities based on importance and performance levels.

The results of the study indicate that several service indicators have negative gap values, meaning that service performance does not meet student expectations. Some indicators fall into Quadrant I (high priority) in the IPA, indicating they are important but not yet satisfactory and should be the main focus of improvement. Meanwhile, other indicators are in Quadrant II (keep up the good work), meaning they are considered important and have been delivered well. There are also indicators in Quadrant III (low priority) and Quadrant IV (possible overkill), which can be considered for service management efficiency.

Keywords: Service Quality, EduQUAL, Gap Analysis, Importance Performance Analysis, Student Satisfaction



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puja dan puji syukur Atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan karunia serta rahmat dan petunjukNya, Sholawat Serta Salam Selalu kita kirimkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI TEMBILAHAN”**.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

Dalam kesempatan ini dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil, khusus nya kepada:

1. Dr. H. Najamuddin, Lc., M. A selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
2. Dr. Ahmad Rifai, S. E., M. Si selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
3. Syafrina Dina, S. E., M. M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Indragiri .



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

4. Yaswar Aprilian, S.E., M. M dan Muchlis, S. E., M. M. Selaku pembimbing 1 dan 2 yang telah membimbing dan memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
5. BapakBapak Ibu-Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta doa hingga terselesaikannya Skripsi ini.
7. Buat keuarga terutama ibu dan ayah tercinta serta keluarga besaar atas doa dan semangat serta dukunganny selama ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, untuk itu saran dan kritik dari pembacaakan sangat membantu serta berguna demi kemajuan dan penambahan ilmu bagi penulis di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Tembilahan, Juli 2025

HEFNIZAR
NIM : 101211010140



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	1
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahul	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis	24
2.5 Variabel Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Obyek dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Analisis Data.....	33
3.6 Uji Kualitas Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.2. Hasil Penelitian	54
BAB V	64



KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR GAMBAR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

Gambar 2.1: Matriks Importance Performance Matrix **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Importance Performance Analisis Hasil Belajar . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Importance Performance Analisis Ketanggapan .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Importance Performance Analisis Fasilitas Fisik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Importance Performance Analisis Pengembangan Kepribadian ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Importance Performance Analisis Akademik **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1: Tabulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2: Tabulasi Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3: Tabulasi Responden Berdasarkan Semester	46
Tabel 4.4: Tabulasi Responden Berdasarkan Program Studi.....	47
Tabel 4.5 Persepsi Responden.....	47
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	54
Table 4.7 Tabel Uji Validitas	55
Table 4.8 Tabel Uji Reliabilitas	56
Table 4.7 Tabel Analisis GAP	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.