

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

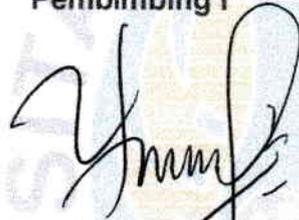
**SKRIPSI YANG BERJUDUL
"PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
PADA BAGIAN KEMAHASISWAAN BAKP
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO"**

**SKRIPSI
Oleh**

**RIFKI MAHMUD
NIM. 911 412 127**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



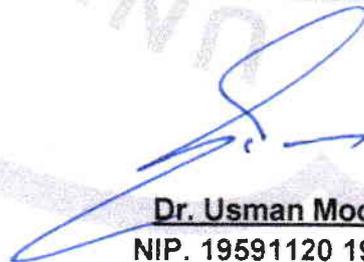
**Dr. Irawaty Igrisa, M.Si
NIP. 19710928 200604 2 001**

Pembimbing II



**Roy Hasiru, S.Pd. M.Pd
NIP. 19710202 200501 1 002**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi**



**Dr. Usman Moonti, M.Si
NIP. 19591120 198602 1 001**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul
"PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
PADA BAGIAN KEMAHASISWAAN BAKP
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO"

SKRIPSI

Oleh:

RIFKI MAHMUD
NIM. 911 412 127

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 12 April 2018

Waktu : 13.00 WITA

Penguji:

1. Dr. Usman Moonti, M.Si
NIP. 19591120 198602 1 001
2. Agil Bahsoan, S.Ag. M.Ag
NIP. 19761122 200604 1 003
3. Dr. Irawaty Iqirisa, M.Si
NIP. 19710928 200604 2 001
4. Roy Hasiru, S.Pd. M.Pd
NIP. 19710202 200501 1 002

1.

2.

3.

4.

Gorontalo, April 2018
Dekan Fakultas Ekonomi



Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSA
NIP: 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Rifki Mahmud. 911 412 127. 2017. *Pengaruh kualitas layanan akademik Pada bagian kemahasiswaan BAKP Terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Dr. Irawaty Igrisa, M.Si dan Bapak Roy Hasiru, S.Pd. M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Akademik Pada Bagian Kemahasiswaan BAKP Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. Data dalam penelitian ini yakni diperoleh dari penyebaran angket kepada mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo sehingga data dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis komparatif *Independent samples t test* data yang dibandingkan jumlahnya tidak sama dan karena data berdistribusi normal dan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan akademik Bagian Kemahasiswaan Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. nilai koefisien determinasi R² sebesar 0,747. Nilai ini berarti bahwa sebesar 74,7% kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik di Bagian Kemahasiswaan Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

Rifki Mahmud. 911 412 127. 2017. The Influence of Academic Service Quality at BAKP towards Students' Satisfaction in State University of Gorontalo. Skripsi. Bachelor Study Program of Economics Education, Department of Economics Education, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Irawaty Igrisa, M.Si, and the co-supervisor is Roy Hasiru, S.Pd, M.Pd.

The study aims at investigating in what extent the influence of academic service quality at BAKP towards students' satisfaction in State University of Gorontalo. Data are collected through distributing a questionnaire to students of State University of Gorontalo. Therefore, the data are categorized as secondary data. The technique of data analysis applies descriptive and comparative analysis using Independent Samples t-test.

Findings reveal that there is a significant influence of academic service quality at Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan towards students' satisfaction in State University of Gorontalo. The coefficient determination value or R² value is 0,747 which indicates that for 74,7% of students' satisfaction is influenced by academic service quality at *Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan* of State University of Gorontalo.

Keywords: Academic Service Quality, Students' Satisfaction

