

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

KAMPUS A

SKRIPSI

Program Studi: Manajemen Strata-1



OLEH:

**NAMA :NURAINI
NIM :041501503125023**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

KAMPUS A

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi: Manajemen Strata-1



OLEH:

**NAMA :NURAINI
NIM :041501503125023**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

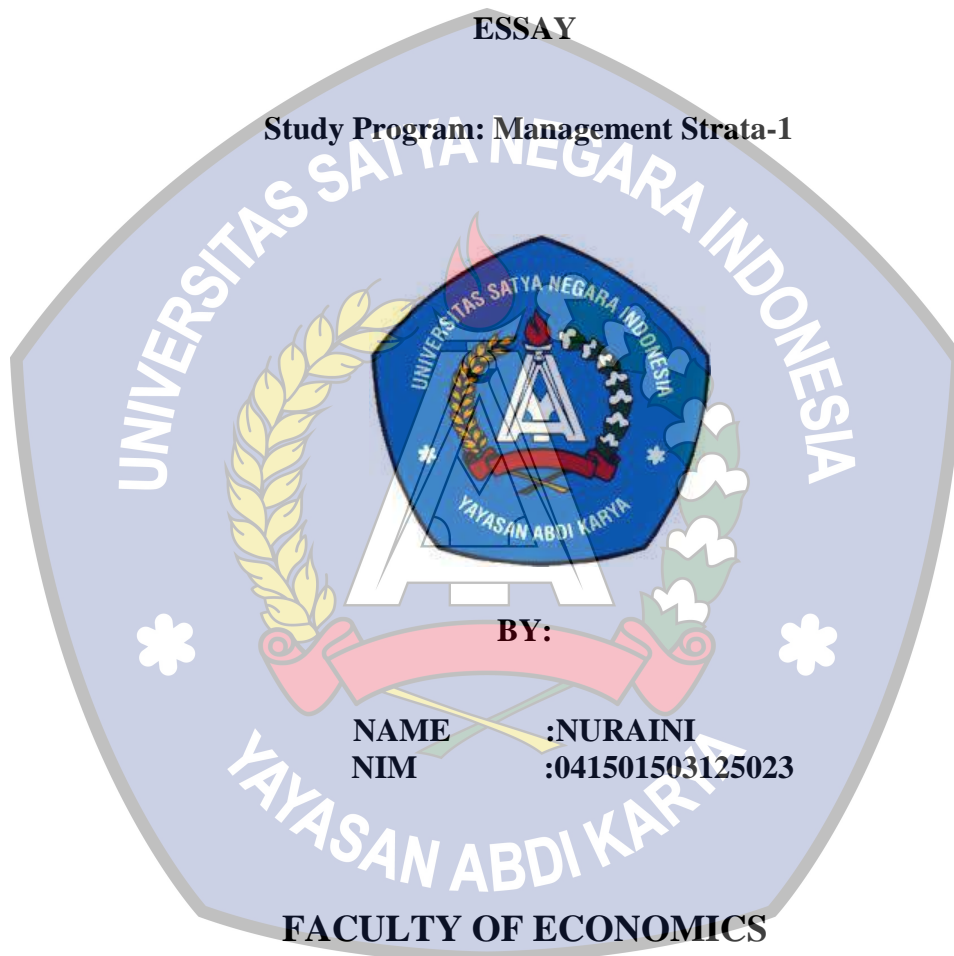
2019

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES,
AND PRICE PERCEPTIONS OF STUDENT SATISFACTION
AT SATYA STATE INDONESIA UNIVERSITY**

CAMPUS A

ESSAY

Study Program: Management Strata-1



BY:

**NAME :NURAINI
NIM :041501503125023**

FACULTY OF ECONOMICS

SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA

JAKARTA

2019

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES,
AND PRICE PERCEPTIONS OF STUDENT SATISFACTION
AT SATYA STATE INDONESIA UNIVERSITY**

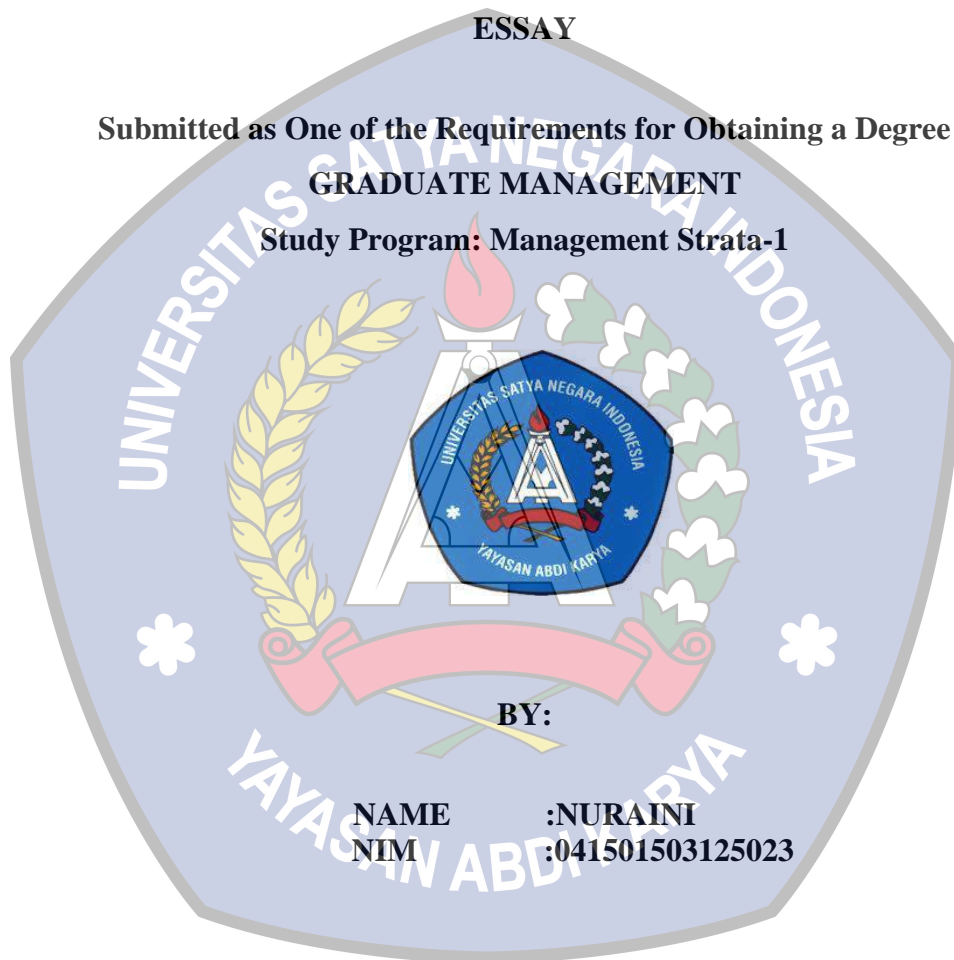
CAMPUS A

ESSAY

Submitted as One of the Requirements for Obtaining a Degree

GRADUATE MANAGEMENT

Study Program: Management Strata-1



BY:

NAME

:NURAINI

NIM

:041501503125023

**FACULTY OF ECONOMICS
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

JAKARTA

2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Satya Negara Indonesia (USNI). Penelitian ini bersifat kuantitatif, metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Strata-1 dari fakultas perikanan dan ilmu kelautan, fakultas teknik, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, dan fakultas ekonomi yang aktif kuliah pada tahun 2019. Metode pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode simple random sampling. Penentuan sampel dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Responden pada penelitian ini berjumlah 116 mahasiswa. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Kesimpulan hasil penelitian ini ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Persepsi Harga (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial tidak berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, sedangkan persepsi harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dan kontribusi R^2 sebesar 54,5% terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to analyze how the influence of service quality, facilities, and price perceptions on student satisfaction at the Satya Negara Indonesia University (USNI). This research is quantitative, the data collection method uses primary data and secondary data. The population of this research is Strata-1 students from the faculties of fisheries and marine sciences, engineering faculties, faculties of social and political sciences, and faculties of economics who are actively lecturing in 2019. The sampling method uses probability sampling method and sampling technique using simple methods random sampling. Determination of the sample with the Slovin formula with an error rate of 10%. Respondents in this study were 116 students. The data analysis method used is multiple linear analysis using SPSS version 22. The conclusion of this study found that Service Quality (X1), Facilities (X2), and Price Perception (X3) simultaneously affect Student Satisfaction (Y). Service quality and facilities partially do not affect student satisfaction, while price perception partially affects student satisfaction. And the contribution of R^2 of 54,5% to Student Satisfaction (Y), while the remaining 45,5% is explained by other factors or variables not explained in this study.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price Perception, Student Satisfaction

