

**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN  
PADA *FRONT LINER* BIRO ADMINISTRASI UMUM  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

Selviana Novela Suryadiningsih  
7103014031

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2019**

**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN  
PADA *FRONT LINER* BIRO ADMINISTRASI UMUM  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Psikologi



OLEH :  
Selviana Novela Suryadiningsih  
7103014031

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2019**

# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Selviana Novela Suryadiningsih

NRP : 7103014031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **KUALITAS LAYANAN PADA *FRONT LINER* BIRO ADMINISTRASI UMUM UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Benar-benar merupakan karya sendiri tanpa ada rekayasa dari pihak manapun. Apapun pada kemudian hari ditemukan bukti, bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil dari manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh. Serta permohonan maaf dari pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan dinyatakan dengan sesungguhnya penuh kesadaran dalam membuatnya.

Surabaya, 8 November 2019

Yang membuat pernyataan,

  
Selviana Novela Suryadiningsih

# HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN PADA  
FRONT LINER BIRO ADMINISTRASI UMUM UNIVERSITAS  
KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Oleh:

Selviana Novela Suryadiningsih

7103014031

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing: Andhika Alexander Repi, M. Psi., Psikolog (  )

Surabaya, 8 November 2019

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Selviana Novela Suryadiningsih

NRP : 7103014031

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

### STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN PADA FRONT LINER BIRO ADMINISTRASI UMUM UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital  
Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk  
kepentingan akademik terbatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.  
Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 November 2019

Yang membuat pernyataan,

  
Selviana Novela Suryadiningsih






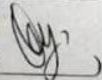
## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi  
Pada tanggal 9 Oktober 2019

Mengesahkan  
Fakultas Psikologi  
Dekan,  
  
(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

#### Dewan Penguji:

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog 
2. Sekretaris : Happy Cahaya Mulya, S.Psi. 
3. Anggota : G Edwi Nugrohadi, SS., M.A. 
4. Anggota : Andhika A. Repi, M.Psi., Psikolog 

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Pertama, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya dan adik-adik saya yang tercinta. Berkat kalian saya bisa terus termotivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan untuk pembimbing saya Pak Kandy yang selalu memberikan motivasi dan masukkan dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih untuk semua waktu, kesabaran dan masukkan yang telah dilakukan dalam membimbing saya.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan untuk segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

## HALAMAN MOTTO

*He has made everything beautiful in its time.*

*He has also set eternity in the human heart;*

*yet no one can fathom what God has done*

*from beginning to end.*

*Ecclesiastes 3: 11*



## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatNya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk itu, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Florentina Yuni Apsari, M.Si., Psikolog**, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang selalu membantu dalam melakukan perijinan dalam penelitian ini.
2. **Papa Antonius A. Gana, Mama Ina Tokan, Kembar Angeli dan Angela juga Dede Friendly** yang selalu mendukung saya baik secara moral dan finansial serta memberikan motivasi agar saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
3. **Bapak Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog** selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan semangat serta saran dan kritik demi terselesaikannya penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
4. **Sylvia Kurniawati Ngonde, M.Si.** selaku dosen pendamping akademik yang telah memberi semangat dan dukungan selama perkuliahan.
5. **Seluruh Dosen-Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya** yang telah membimbing dan mengajarkan serta memberikan pengetahuan selama proses perkuliahan yang dapat mendukung penelitian ini.

6. **Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi** yang senantiasa mendukung peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini (baik dalam hal administratif, memberi dukungan dan informasi).
7. **Kepada Kepala Biro Administrasi Umum dan Segenap Anggota Universitas** yang telah membantu dan memberikan ijin kepada peneliti untuk bisa melakukan penelitian di Biro Administrasi Umum dan bersedia membantu mengisi kuesioner yang diberikan demi kelancaran skripsi ini.
8. **Vadiq Reaffles** selaku pacar peneliti yang selalu mendukung, menemani dan menjadi tempat cerita keluh kesah yang dirasakan peneliti selama melakukan penelitian ini.
9. **Kak Vzha, Indah, Kak Jessy, Kak Vetri, dan Kak Dessy** sebagai sahabat serta saudara peneliti di tanah rantau yang selalu menemani dan mendukung peneliti serta memberikan semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
10. **Nanda, Edna, CG, Elin, Cindy** sebagai sahabat peneliti yang selalu memberikan semangat dan doa dari jauh yang dapat membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Ungkapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstraksi .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7

1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kualitas Layanan.....	9
2.1.1. Konsep Kualitas Layanan .....	10
2.1.1.1. Kualitas Layanan.....	10
2.1.1.2. <i>Front Liner</i> .....	10
2.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	11
2.4. Kualitas Layanan pada Biro Administrasi Umum.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	14
3.2. Definisi Operasioanal Variabel Penelitian.....	14
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	15
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4.1. Penyusunan Skala.....	16
3.5. Validitas dan Reliabilitas.....	18
3.5.1. Validitas Alat Ukur .....	18

3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	18
3.6. Teknik Analisis Data.....	19
3.7. Etika Penelitian.....	19
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
4.1. Orientasi Kancah Penelitian.....	21
4.2. Persiapan Penelitian dan Pengambilan Data.....	22
4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	24
4.4. Hasil Penelitian.....	26
4.4.1. Hasil Uji Validitas.....	26
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	27
4.4.3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	27
4.4.4. Deskripsi Data Subjek.....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1. Bahasan.....	49
5.2. Kesimpulan.....	55
5.3. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	17
Tabel 3.2.....	17
Tabel 4.1.....	26
Tabel 4.2.....	29
Tabel 4.3.....	31
Tabel 4.4.....	34
Tabel 4.5.....	36
Tabel 4.6.....	39
Tabel 4.7.....	42
Tabel 4.8.....	44
Tabel 4.9.....	46
Tabel 4.10.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	30
Gambar 4.2 .....	32
Gambar 4.3 .....	34
Gambar 4.4 .....	37
Gambar 4.5 .....	40
Gambar 4.6 .....	42
Gambar 4.7 .....	45
Gambar 4.8 .....	46
Gambar 4.9 .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.....	61
Lampiran B.....	65
Lampiran C.....	84



Suryadiningsih, Selviana Novela (2019). “Studi Kuantitatif Deskriptif Kualitas Layanan Pada *Front Liner* Biro Administrasi Umum PTS X Surabaya.” **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

## ABSTRAKSI

Kualitas layanan yang optimal terkait dengan kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada keberadaan organisasi. Semua bidang industri seperti layanan pendidikan, termasuk PTS X perlu mengoptimalkan kualitas layanan. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa adanya keluhan dari mahasiswa sebagai pengguna jasa dari *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X tersebut menunjukkan kurang optimalnya kualitas layanan yang ada. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam dan menggambarkan bagaimana kualitas layanan di *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X. Populasi dalam kajian ini adalah mahasiswa PTS X dengan teknik pengambilan sampling yang dipakai adalah *purposive sampling*. Skala kualitas layanan dengan aspek *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai metode pengumpulan data, dan analisis kuantitatif deskriptif digunakan sebagai teknik analisis data. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pada *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X ada dalam kategori tinggi yang berarti, ada persepsi positif oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa. Hasil penelitian awal berbeda dengan penelitian ini diduga disebabkan oleh penerapan sistem teknologi informasi yang baru saja diterapkan serta upaya perbaikan diri secara terus menerus dari PTS X itu sendiri. Dengan demikian, kepala Biro Administrasi Umum PTS X masih perlu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam organisasinya termasuk *frontliner*. Manajemen PTS X masih perlu berusaha untuk mengembangkan kualitas layanan tidak hanya di Biro Administrasi Umum, tetapi di semua departemen PTS X.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kualitas layanan yang sangat baik, *frontliner*, universitas swasta, perilaku konsumen, komunikasi pemasaran

Suryadiningsih, Selviana Novela (2019). "Deskriptive Quantitative Study of Service Quality On The Front Liner General Administration Bureau at PTS X of Surabaya." **Bachelor's Thesis**. Faculty of Psychology, Widya Mandala Catholic University of Surabaya.

### **ABSTRACT**

*Optimal service quality is related to customer satisfaction which can have an impact on the organization's existence. All fields of industry such as education services, including PTS X need to optimize service quality. The results of preliminary research showed that complaints from students as frontliner users of the PTS X General Administration Bureau showed less than optimal quality of existing services. This study aims to examine more deeply and describe how the quality of service at the front liner in the PTS X Public Administration Bureau. The population in this study were PTS X students with incidental sampling techniques. Scale of service quality with tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, empathy as a method of data collection, and descriptive quantitative analysis are used as data analysis techniques. Based on the results of the study, the quality of frontliner services at the PTS X General Administration Bureau is in the high category which means, there are positive perceptions by students as service users. The results of the predecessor's research that were different from this research were allegedly due to the application of the information technology system that had just been applied as well as the efforts to self-improvement continuously from PTS X itself. Thus, the head of the PTS X Public Administration Bureau still needs to optimize the human resources in its organization including the frontliners. The management of PTS X still needs to strive to develop the quality of service not only at the General Administration Bureau, but in all departement of PTS X.*

*Keywords: Service quality, service excellent, frontliner, private university, consumer behavior, marketing communication.*