

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
CUSTOMER EXPECTATION TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
CUSTOMER EXPECTATION TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



TESIS
Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Ilmu Manajemen

OLEH
GEDE AGUS JUNIARTA
NIM 2329131066

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2025

Tesis oleh Gede Agus Juniarta ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 1 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.

NIP. 198309212015041001

Pembimbing II



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.

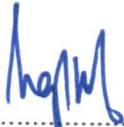
NIP. 198304242009121002

Tesis oleh Gede Agus Juniarta ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: _____ oleh
Tim Penguji



Ketua
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP 197611102014042001



Anggota
Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP 198309212015041001



Anggota
Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP 198304242009121002



Anggota
Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP 197404122010121001



Anggota
Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP 198712112018031002

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha,

Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan proposal tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian proposal tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 1 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



Gede Agus Juniarta

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Ida Sang Hayang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung wara nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam bentuk Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan *Customer Expectation* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha” tepat pada waktunya. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi Magister Ilmu Manajemen pada program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Untuk itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku pembimbing I yang telah mencurahkan pemikiran dan tindakan, memberikan motivasi, koreksi dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang dengan sepenuh hati memberikan bimbingan, koreksi secara teknis maupun substansi terhadap penelitian yang dilakukan penulis.
3. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.

4. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. dan Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak henti – hentinya memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan ruang dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Prof. Dr. I Wayan Widiana, S.Pd., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ijin, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Keluarga yang dengan sepenuh hati memberikan dukungan dalam menyelesaikan program Magister Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Rekan-rekan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan program Magister Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

10. Rekan – rekan seangkatan yang selalu memberikan motivasi dan saling membantu dalam menyelesaikan program Magister Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penelitian ini masih terdapat berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran, masukan dan kritik, sehingga penelitian ini dapat disempurnakan dan berguna dalam rangka meningkatkan pelayanan kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng.

Singaraja, Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Penjelasan Istilah.....	16
1.8 Asumsi Penelitian	18
1.9 Rencana Publikasi	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	21
2.1 Kajian Teori.....	21
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	54
2.3 Kerangka Berpikir	56
2.4 Hipotesis Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	58

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	60
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	66
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	67
3.7 Metode Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.2 Pembahasan	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna UPA BK Tahun 2023 – 2024 Mahasiswa FIP.....	5
Tabel 1.2 Prosentase Jumlah Pengguna UPA BK Tahun 2024	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif.....	59
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	61
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penggunaan Teknologi Informasi (X2)	64
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Customer Expectation (X3)	65
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	73
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Semester	73
Tabel 4.4 Interval Nilai	74
Tabel 4.5 Apresiasi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	74
Tabel 4.6 Apresiasi Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi	76
Tabel 4.7 Apresiasi Responden Terhadap Variabel <i>Customer Expectation</i>	78
Tabel 4.8 Apresiasi responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.....	79
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	81
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.11 Uji Validitas Penggunaan Teknologi Informasi.....	82
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Customer Expectation</i>	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	83
Tabel 4.14 Uji Normalitas Data	84

Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas Data	84
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Data	84
Tabel 4.17 Koefisien	85
Tabel 4.18 Uji Parsial/Uji-t.....	86
Tabel 4.19 Uji Simultan/ Uji F.....	87
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengaduan.....	3
Gambar 1.2 Grafik Statistik Kepuasan Pelayanan	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian.....	113
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	118
Lampiran 4 Tabulasi Variabel Penelitian.....	127
Lampiran 5 Olah Data.....	147
Lampiran 6 Data Apresiasi Responden.....	154

