

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN
MAHASISWA PRODI "X" UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat – syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana S1 Psikologi



Oleh

Suryani. S

07320216

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN
MAHASISWA PRODI "X" UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana S-1 Psikologi

Pada Tanggal

13 NOV 2017

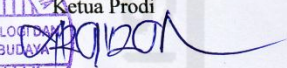
Mengesahkan,

Program Studi Psikologi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia



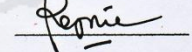
Ketua Prodi


Mira Aliza Rachmawati S.Psi., M.Psi.

Dewan Penguji

1. Drs. Sumedi P. Nugraha Ph.D., Psikolog.
2. Mira Aliza Rachmawati S.Psi., M.Psi.
3. Resnia Novitasari, S.Psi., MA.

Tanda Tangan

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Suryani. S
No. Mahasiswa : 07320216
Program studi : Psikologi
Judul Skripsi : Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Prodi "X" Universitas Islam Indonesia

Melalui Surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, November 2017



Menyatakan

Suryani. S

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji kehadiran Allah *Subhanahuwata'alla* atas rahmat-Nya sehingga karya yang sederhana ini dapat diselesaikan.

Karya ini saya Persembahkan kepada

Ibunda Hj. Ubat Siagian dan Ayahanda H. Abdul Hamid, sebagai orang tua yang selalu nelponin anaknya setiap hari selalu memberikan semangat kepada anak-anaknya, tidak letih untuk memberikan nasehat setiap hari dan selalu memberikan segala kasih sayang dan doa di setiap langkah anak-anaknya.

Kakaku dr. Melly dan Yenni. Cidesco , dan Adikku Sofiyan. ST tersayang yang selalu “bawel” dan tak henti-henti memberikan support demi kemajuan saya.

Halaman Motto

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾

Wahai Tuhanku, ilhamkanlah daku supaya tetap bersyukur akan nikmatMu yang Engkau karuniakan kepadaku dan kepada bapak-ibuku, dan supaya aku tetap mengerjakan amal sholeh yang Engkau ridhai, dan masukkanlah daku -kedalam limpahan rahmatMu- dalam kumpulan hamba-hambaMu yang soleh. (Q.S. An-Naml ayat 19)

“Knowing your own darkness is the best method for dealing with the darkness of the other people”

-Carl Jung-

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah *Subhanawata'ala* yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, petunjuk serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini. Shalawat dan salam terhatur bagi junjungan mulia *Rosululloh Salaallahu'alahiwassalam* beserta keluarga dan para sahabat, semoga mendapatkan tempat mulia di sisi Allah *Subhanawata'ala*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini banyak sekali pihak yang turut membantu, dimana tanpa mereka karya ini tidak akan berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. rer. nat. Arief Fahmie, S. Psi., MA., Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M. Psi, selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Sumedi P. Nugraha Ph.D., Psikolog. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar mendukung dan membagi ilmu kepada penulis. Terima kasih banyak telah ikhlas membimbing penulis selama ini. Penulis memohon

maaf atas segala khilaf yang pernah dilakukan, semoga Allah *Subhanawata'ala* membalas dengan yang lebih mulia.

4. Ibu Rumiani, S.Psi., M.Psi., Selaku Dosen yang sering memberikan masukan serta dengan ikhlas memberikan nasehat-nasehat agar penulis selalu bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia. Terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan, semoga Allah *Subhanawata'ala* membalas dengan yang lebih baik, semoga ilmu yang diajarkan membawa barokah bagi kami semua.
6. Kepada seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Indonesia khususnya Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia, atas segala bantuan dan kelancaran administrasi selama penulis menempuh studi di Psikologi Universitas Islam Indonesia.
7. Seluruh mahasiswa/i di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan penulis.
8. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda H. Abdul Hamid dan Ibunda Hj. Ubat Siagian yang selalu mencurahkan kasih sayangnnya dengan tanpa batas dan tidak pernah lelah mendoakan serta memberi semangat agar penulis dapat segera menyelesaikan studi. Selalu memberikan dorongan dan nasehat agar jangan pernah berhenti dan menyerah saat keputusan datang, selalu mengingatkan untuk selalu percaya kepada Allah *Subhanawata'ala* dalam setiap tindakan. Terima kasih atas kesabaran yang luar biasa, atas

kehidupan bahagia penulis yang dipenuhi canda tawa. Penulis sangat bersyukur dilahirkan sebagai putri dari mimi dan bapak. Semoga Allah *Subhanawata'ala* selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada mama dan papa. Maafkan segala kesalahan dan khilaf yang sering ananda lakukan. Semoga ananda dapat menjadi anak sholehah dan menjadi kebanggaan kalian.

9. Kakak-kakak dan adikku tercinta, dr. Melly, Yenni. Cidesco dan adekku Sofiyan. ST. Terima kasih atas dukungan kalian, perhatian, kasih sayang dan canda tawa yang telah diberikan kepada penulis. *I Love You All*.
10. Bang Ipul, Al, Kakak Alkautsar Nizar terima kasih atas dukungan, semangat dan segala bantuannya doa dan semangatnya dalam proses mengerjakan penulisan skripsi ini.
11. Semua teman-teman satu seperjuangan dan sepenanggungan di “Skripsi Camp”. Aya, Dimas, Mas Ongky, Mas Yuda, Ire, Bena, Trya, Mbak Lisa, Mbak Mita, Imas, Hesty, Dian, Zaki, Syahrul a.k.a bengkong, dan Angga. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, kebersamaannya, kekompakannya, canda tawanya, dan susah senang bersama.
12. Teman-teman KKN Unit 28 (Happy, Dede, Arbusa, King, Yuanita, Hikmah, Li) dan seluruh masyarakat Wringinlor Sleman Yogyakarta.
13. Semua Dosen pengawas “Skripsi Camp”. Bu Rumi, Bu Uly, Bu Fani, Bu Endah, Bu Mira, dan pak Thobagus. Terima kasih telah memberi semangat, dukungan, motivasi, serta mengawasi kami dan membimbing

kami disaat kami memiliki kebingungan dan kesusahan dalam mengerjakan penulisan skripsi.

14. Sahabat-sahabatku Nashihatul Ulya, Agusti Roswita, Dyah Handayani, Bang Nanda, Vino, Kiki terima kasih sahabat-sahabatku semua yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dukungan, dan berbagi susah senang bersama-sama selama ini. *Love You Guys*.
15. Terima kasih banyak buat Aya yang sabar mau ngajarin SPSS dibela-belain pulang kantor. Maaf yak yang diajarin agak maksa banget. Hehehe ..
16. Kekasih hatiku Syamsiadi. ST alias Pendok yang udah rela nungguin berjam-jam diperpus dan selalu ngasi support kalau lagi *unmood*. Yang rela tiap hari ngantarin kesana kesini dalam proses penyelesaian skripsiku ini. Terima kasih banget. Love you
17. Seluruh teman angkatan 2007, sukses buat kita semua dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya. Amin ya Robbal'alamin.

Yogyakarta, November 2017

Penulis