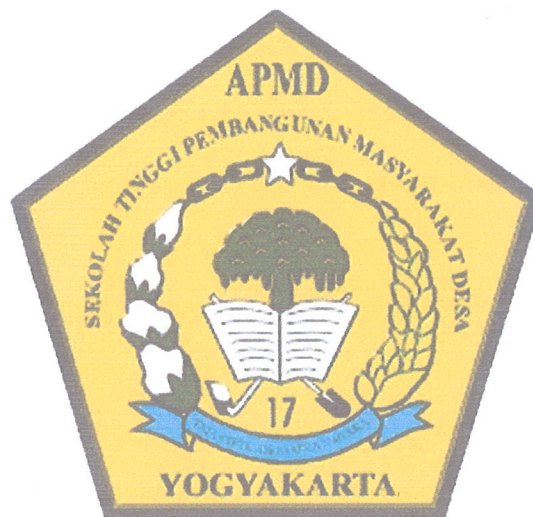


SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STPMD APMD**

YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

BONEFASIUS BONFILIO RAUL GONZALES PARERA

20530015

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2025



**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STPMD APMD
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Jenjang
Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh:

BONEFASIUS BONFILIO RAUL GONZALES PARERA

20530015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI STRATA-1
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan di pertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Maret

Jam : 13.00

Tempat: Ruang Dosen Ilmu Komunikasi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama

Triagus Susanto, S.Pd, M.Si.

Ketua Penguji/Pembimbing

Habib Muhsin, S.Sos., M.Si.

Penguji Samping I

Fadjarini Sulistyowati, S.IP., M.Si

Penguji Samping II

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Yuli Setyowati, S.IP., M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bonefasius Bonfilio Raul Gonzales Parera

Nim : 20530015

Program Studi : Ilmu Komunikasi STPMD “APMD”

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STPMD APMD YOGYAKARTA”** adalah merupakan benar-benar hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk adalah nyatakan dengan benar:

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Bonefasius Bonfilio Raul Gonzales Parera

NIM: 20530015

MOTTO

“Percayakanlah Segala Usahamu Kepada Tuhan, Maka Rencanamu Akan Berhasil”

(Amsal 16:3)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak-pihak terkasih dan berjasa dalam perjalanan hidup dan pendidikan saya:

1. Bapak Michael Riwu Parera dan Ibu Veronika Murni Yang Tercinta kepada kedua orang tuaku yang luar biasa, yang dengan tulus memberikan doa, cinta, dan dukungan moral maupun material tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan ketulusan hati dalam membesarkan dan mendidik saya hingga saat ini. Semoga karya sederhana ini menjadi bagian kecil dari kebanggaan kalian.
2. Saudara-saudari, Miany. Astrid. Naintara, Dan Naica dan Keluarga Besar Leo Papul untuk seluruh keluarga yang senantiasa menjadi sumber semangat dan motivasi. Terima kasih atas doa dan dukungannya yang tidak pernah putus.
3. Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen STPMD APMD Yogyakarta. Terima kasih saya haturkan kepada dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, memberi arahan, serta masukan berharga demi penyelesaian skripsi ini. Juga kepada semua dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi saya.
4. Teman-teman Seperjuangan di STPMD APMD Yogyakarta. Untuk teman-teman satu angkatan, satu kelas, dan semua sahabat di kampus, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan tak terlupakan. Kalian telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik saya.
5. Responden Mahasiswa STPMD APMD Yogyakarta. Khususnya para mahasiswa yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data dalam penelitian saya. Tanpa partisipasi dan keterbukaan Anda, penelitian ini tidak mungkin terlaksana.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan anugerah dan keberkahan-Nya, sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik dan tanpa kendala berarti. Karya tulis ini disusun sebagai salah satu prasyarat dalam melaksanakan penelitian serta penyusunan skripsi guna menyelesaikan jenjang Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi beragam rintangan dan tantangan. Namun demikian, berkat arahan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik dalam bentuk moril maupun materiil, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hingga rampung. Ucapan terima kasih ini secara khusus penulis tuju kepada:

Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada:

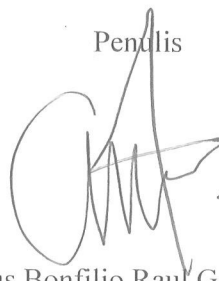
1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, atas kepemimpinan dan dedikasi beliau dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.
2. Ibu Dr. Yuli Setyowati, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, atas arahannya yang berharga dalam mendukung perkembangan akademik penulis.
3. Ibu Fadjarini Sulistyowati, S.IP., M.Si., selaku Dosen Akademik yang dengan penuh kesabaran telah memberikan tuntunan serta motivasi selama masa perkuliahan.

4. Bapak Tri Agus Susanto, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan wawasan serta masukan konstruktif dalam perancangan dan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah berbagi ilmu, membimbing, serta memberikan dorongan moral yang berarti bagi penulis dalam perjalanan akademik ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Komunikasi, yang telah menjadi mitra dalam perjuangan akademik, berbagi pengalaman, serta saling mendukung dalam berbagai tantangan perkuliahan.

Penulis dengan tulus mengungkapkan rasa terima kasih atas segala bentuk bantuan, dukungan, serta doa yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah disampaikan memperoleh balasan yang berlimpah dan penuh keberkahan.

Yogyakarta, 25 Juni 2025

Penulis



Bonefasius Bonfilio Raul Gonzales Parera

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan faktor krusial dalam pelayanan administrasi akademik, terutama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pelayanan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan STPMD APMD Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa Ilmu Komunikasi STPMD APMD Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan $Y=24,483+0,362X$, yang menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan dalam komunikasi efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelayanan sebesar 0,362 satuan. Uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,042 ($p < 0,05$), yang berarti komunikasi efektif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,083 mengindikasikan bahwa variabel komunikasi efektif hanya menjelaskan 8,3% variasi kepuasan pelayanan, sedangkan 91,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Mahasiswa umumnya menilai komunikasi dan pelayanan BAAK secara positif, terutama dalam hal sikap ramah, kemampuan mendengarkan, dan kejelasan informasi. Komunikasi yang empatik dan profesional meningkatkan persepsi terhadap pelayanan, meskipun masih ada kekurangan pada media komunikasi dan kejelasan informasi. Rendahnya nilai determinasi menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh, termasuk peningkatan kualitas SDM, sarana, dan budaya organisasi, dengan komunikasi efektif sebagai kunci strategis peningkatan mutu pelayanan akademik.

Kata kunci: Komunikasi, Efektif, Kepuasan, Pelayanan, BAAK

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Penelitian Terdahulu	4
F. KAJIAN TEORI	7
1. Definisi Komunikasi	7
2. Proses Komunikasi.....	10
3. Komunikasi Efektif.....	11
4. Tujuan Komunikasi efektif	12
5. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif	12
6. Bagian Administrasi dan Kemahasiswaan	14
7. Pelayanan Akademik.....	14
8. Kepuasan Mahasiswa.....	15
9. Pengertian Kepuasan layanan	15
10. Dimensi Kepuasan Pelayanan	17
11. Kerkaitan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pelayanan.	18
G. KERANGKA BERPIKIR	18
H. HIPOTESIS.....	20
I. METODE PENELITIAN.....	20
1. Waktu dan Tempat.....	20
2. Jenis Penelitian.....	20

3. Populasi dan Sample.....	21
4. Sumber Data.....	21
5. Teknik Pengumpulan	22
6. Analisis Data.....	23
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
B. Struktur Organisasi	29
C. Pembagian Tugas	29
BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	36
A. Deskripsi Responden	36
B. Sajian Data	38
C. Analisis Data.....	62
BAB IV PENUTUP	65
A. KESIMPULAN.....	65
B. SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian-Penelitian Terdahulu	4
Tabel 1. 2 Uji Validitas	23
Tabel 3. 1 Pengujian Instrumen Penelitian	36
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden menurut Prodi	36
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden menurut Angkatan	37
Tabel 3. 5 Frekuensi Butir 1	38
Tabel 3. 6 Frekuensi Butir 2	39
Tabel 3. 7 Frekuensi Butir 3	40
Tabel 3. 8 Frekuensi Butir 4	41
Tabel 3. 9 Frekuensi Butir 5	42
Tabel 3. 10 Frekuensi Butir 6	43
Tabel 3. 11 Frekuensi Butir 7	44
Tabel 3. 12 Frekuensi Butir 8	45
Tabel 3. 13 Frekuensi Butir 9	46
Tabel 3. 14 Frekuensi Butir 10	47
Tabel 3. 15 Frekuensi Butir 1	48
Tabel 3. 16 Frekuensi Butir 2	49
Tabel 3. 17 Frekuensi Butir 3	50
Tabel 3. 18 Frekuensi Butir 4	51
Tabel 3. 19 Frekuensi Butir 5	52
Tabel 3. 20 Frekuensi Butir 6	53
Tabel 3. 21 Frekuensi Butir 7	54
Tabel 3. 22 Frekuensi Butir 8	55
Tabel 3. 23 Frekuensi Butir 9	56
Tabel 3. 24 Frekuensi Butir 10	57
Tabel 3. 25 Uji Normalitas	58
Tabel 3. 26 uji Linearitas	59
Tabel 3. 27 Uji Heterokedasitas	59
Tabel 3. 28 Analisis Regresi Linear Sederhana	60
Tabel 3. 29 Uji t	61
Tabel 3. 30 Uji Koefisien Determinasi (R)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran.....	19
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Interaksi melalui komunikasi merupakan faktor krusial yang berkontribusi pada kebahagiaan manusia. Selain itu, komunikasi berperan sebagai komponen inti dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan sesama. Aktivitas komunikasi dilakukan oleh manusia untuk mencapai maksud tertentu. Salah satu maksud utama dari aktivitas ini adalah memahami individu lain secara lebih mendalam. Dalam proses tersebut, seseorang berupaya mengenal karakter, mengerti identitas, gagasan, emosi, serta berbagai aspek lain yang melekat pada orang tersebut (Putra and Aziz 2019).

Komunikasi yang berjalan dengan baik terjadi saat makna yang disampaikan oleh pengirim diterima serta dimaknai dengan tepat oleh penerima tanpa menimbulkan salah tafsir. Secara umum, komunikasi merupakan mekanisme pertukaran informasi, baik secara verbal maupun tertulis. Namun demikian, tidak setiap individu memiliki kecakapan berkomunikasi yang maksimal. Ada individu yang mampu berbicara dengan lancar tetapi merasa kesulitan menulis, atau justru sebaliknya.

Interaksi yang efektif memiliki peran signifikan dalam menentukan mutu pelayanan suatu institusi. Dalam pelayanan administrasi, komunikasi menjadi media utama untuk menyampaikan informasi, menyelesaikan masalah, serta membangun hubungan harmonis antara pihak penyedia layanan dan penerima. Di lingkungan perguruan tinggi, layanan administrasi akademik seperti yang diberikan oleh BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga dilengkapi dengan komunikasi yang jelas dan tanggap, dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi tersebut.

Di STPMD APMD Yogyakarta, BAAK memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik mahasiswa, mulai dari tahap pendaftaran hingga proses kelulusan. Namun, beberapa kendala seperti minimnya kejelasan informasi, lambatnya respons, atau miskomunikasi sering kali terjadi, yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang kurang optimal dapat menjadi hambatan dalam menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan.

Para mahasiswa, sebagai pengguna utama layanan BAAK, memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipahami dan ditangani dengan baik. Oleh karena itu, kemampuan BAAK untuk menjalin komunikasi yang baik menjadi aspek yang sangat penting. Komunikasi yang baik tidak hanya melibatkan penyampaian informasi secara jelas, tetapi juga mencakup kemampuan mendengar dan menawarkan solusi yang sesuai. Hal ini dapat membuat mahasiswa merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Hambatan dalam membangun komunikasi yang optimal tidak semata-mata bergantung pada keterampilan petugas BAAK, tetapi juga pada sarana komunikasi yang dimanfaatkan. Di masa digital saat ini, platform seperti email, aplikasi pesan instan, atau portal akademik menawarkan kemudahan dalam berkomunikasi. Meski begitu, apabila tidak diatur secara tepat, penggunaan media tersebut berpotensi menciptakan kebingungan atau salah pengertian. Oleh karenanya, BAAK perlu memastikan bahwa sarana komunikasi yang digunakan dapat menunjang penyampaian informasi dengan cepat, jelas, dan akurat.

Agar komunikasi berjalan dengan baik, seseorang perlu memahami dasar-dasar penting dalam berkomunikasi. Dalam buku *Make Yourself A Leader* karya Aribowo Prijosaksono dan Ping Hartono, dijelaskan lima prinsip utama komunikasi yang efektif, dikenal sebagai *The Five Inevitable Laws of Effective Communication*. Kelima prinsip ini dirangkum

dalam akronim REACH, yang terdiri dari *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble*. Akronim ini mencerminkan esensi komunikasi itu sendiri, yaitu upaya untuk mendapatkan perhatian, kasih sayang, ketertarikan, kepedulian, simpati, serta respons positif dari pihak lain (Putra and Aziz 2019).

Mengingat pentingnya peran komunikasi yang baik dalam mendukung kepuasan terhadap layanan, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana cara komunikasi yang diterapkan oleh BAAK di STPMD APMD Yogyakarta dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa. Dengan memahami hubungan antara komunikasi yang efektif dan kepuasan mahasiswa, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan BAAK.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah Komunikasi Efektif berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan STPMD APMD Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Efektif berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan STPMD APMD Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Temuan ini dapat memberikan wawasan bagi pihak BAAK dan manajemen STPMD APMD Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi komunikasi, sehingga dapat memenuhi harapan mahasiswa lebih baik.

2. Temuan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam memahami proses administrasi akademik, sehingga dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan BAAK.
3. Temuan ini dapat dijadikan rujukan bagi akademisi lain yang berminat dalam tema komunikasi dalam pendidikan, serta memberikan dasar bagi penelitian lanjutan terkait persepsi layanan di perguruan tinggi.
4. Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi dalam konteks pendidikan, khususnya mengenai bagaimana komunikasi mempengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna layanan akademik.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian-Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis, Tahun	Metode	Isi	Relevansi	Perbedaan
1	Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi (Jannah, Darmi, and Rochmayanti 2017)	Kuantitatif dengan survei, 50 responden, analisis regresi linier berganda	Faktor REACH (<i>Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble</i>) memengaruhi kepuasan pasien hingga 78,1%. Faktor Humble menjadi yang paling dominan.	Membahas peran komunikasi efektif dengan analisis faktor serupa yang dapat digunakan untuk memahami	Fokus pada rumah sakit dan pasien di Instalasi Radiologi, berbeda dengan administrasi akademik di BAAK STPMD APMD

No	Judul, Penulis, Tahun	Metode	Isi	Relevansi	Perbedaan
				kepuasan dalam konteks pelayanan administrasi .	Yogyakarta yang menjadi objek penelitian Anda.
2	Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas (Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam and Kurniawati 2021)	Metode cross-sectional, accidental sampling, 40 responden, analisis statistik Somers dan Gamma	Komunikasi efektif berdasarkan aspek REACH (<i>Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble</i>) memengaruhi kepuasan pasien, 70% merasa puas dan 30% cukup puas. Ada hubungan signifikan ($p < 0,05$).	Menekankan pentingnya komunikasi efektif berbasis aspek REACH dalam meningkatkan kepuasan pasien, relevan dengan fokus pada komunikasi dan	Fokus pada pelayanan kesehatan di instalasi fisioterapi, berbeda dengan administrasi akademik di BAAK STPMD APMD Yogyakarta yang menjadi objek

No	Judul, Penulis, Tahun	Metode	Isi	Relevansi	Perbedaan
				kepuasan layanan.	penelitian Anda.
3	Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang (Putra and Aziz 2019)	Analitik, 100 responden, Proportional Random Sampling, analisis regresi linier berganda	Variabel respect dan empathy tidak signifikan, sedangkan audible, clarity, dan humble memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit. F-test menunjukkan pengaruh simultan.	Menekankan pentingnya komunikasi efektif berbasis aspek REACH untuk kepuasan layanan, relevan dengan fokus komunikasi dalam konteks organisasi layanan.	Fokus pada layanan kesehatan di rumah sakit, berbeda dengan administrasi akademik dan kemahasiswaan dalam konteks penelitian Anda.

F. KAJIAN TEORI

1. Definisi Komunikasi

Secara etimologis, kata "komunikasi" merupakan terjemahan dari istilah bahasa Inggris *communication*, yang berasal dari bahasa Latin *communis*, yang berarti “sama” atau “memiliki makna yang sama.” Selain itu, istilah ini juga berakar dari kata *communico* atau *communicare*, yang bermakna “membuat sesuatu menjadi sama” (*to make common*). Dari beberapa istilah tersebut, *communis* adalah yang paling sering dikaitkan sebagai asal-usul kata komunikasi. Komunikasi sendiri dapat dipahami sebagai suatu proses berbagi makna melalui pesan yang disampaikan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Pesan tersebut bisa berupa gagasan atau pemikiran yang diekspresikan dalam bentuk simbol yang memiliki makna yang dipahami secara bersama oleh para pelaku komunikasi (Nurlela et al. 2024).

Komunikasi adalah aktivitas mendasar bagi manusia. Melalui komunikasi, individu dapat berinteraksi satu sama lain dalam berbagai aspek kehidupan, baik di lingkungan keluarga, tempat kerja, pasar, masyarakat, maupun di mana pun mereka berada. Setiap manusia pasti terlibat dalam proses komunikasi. Peran komunikasi sangat krusial dalam kehidupan, karena memungkinkan perkembangan pengetahuan dari waktu ke waktu. Selain itu, komunikasi juga membangun sistem sosial yang saling bergantung, sehingga komunikasi dan masyarakat tidak dapat dipisahkan (AB, Harahap, and AK 2022).

Para pakar komunikasi telah merumuskan definisi komunikasi berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran ilmiah mereka. Beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli adalah sebagai berikut (Nurdin et al. 2013):

a. Carl I. Hovland

Komunikasi merupakan suatu tahapan yang memungkinkan individu untuk mengirimkan stimulus dengan tujuan untuk mempengaruhi tingkah laku individu lainnya.

b. Everett M. Rogers

Komunikasi merujuk pada suatu proses di mana sebuah gagasan disampaikan dari pihak pengirim kepada satu ataupun lebih pihak penerima, dengan maksud untuk mendorong transformasi tindakan mereka.

c. McLaughlin

Komunikasi merupakan proses pertukaran gagasan dengan menggunakan metode yang efektif

d. Himstreet dan Baty

Komunikasi merujuk pada proses saling bertukar informasi antara dua individu atau lebih melalui penggunaan simbol, tanda, dan tindakan yang telah diterima secara umum.

e. Onong Uhcjana Effendy

Komunikasi merujuk pada proses menyampaikan pesan yang menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna sebagai kombinasi antara pemikiran dan perasaan, seperti gagasan, informasi, keyakinan, harapan, ajakan. Beragam tindakan yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain, baik secara tatap muka maupun melalui perantara media secara tidak langsung, dengan maksud untuk memengaruhi persepsi, sudut pandang, atau perilaku. Sementara itu, pandangan lain mengenai definisi komunikasi, yang menyebutkan beberapa pengertian komunikasi sebagai berikut (Hariyanto 2021):

a. Cangara

Komunikasi merupakan suatu proses simbolik dan transaksi yang memungkinkan individu mengelola lingkungannya dengan membangun hubungan sosial. Melalui pertukaran informasi, komunikasi bertujuan memperkuat atau mengubah sikap dan perilaku orang lain.

b. Lawrence Kincaid

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih berbagi serta bertukar informasi dengan tujuan memengaruhi atau mengubah perilaku mereka.

c. Walter Hageman

Komunikasi merupakan kajian mengenai pernyataan yang mencerminkan kesadaran aktual seseorang.

d. Adinegoro

Komunikasi adalah ilmu yang membahas pernyataan antar manusia secara umum dan aktual. Ilmu ini meneliti secara ilmiah bagaimana suatu pernyataan dibuat, disebarluaskan melalui media seperti pers dan radio, serta dampaknya terhadap penerima informasi.

e. Wilbur Schramm

Komunikasi adalah proses menyampaikan gagasan kepada pihak lain sehingga tercipta pemahaman yang sama mengenai suatu objek tertentu.

f. Palapah dan Atang Syamsudin

Komunikasi adalah ilmu yang mempelajari pernyataan manusia yang menggunakan simbol-simbol bermakna. Secara umum, komunikasi adalah perilaku manusia yang melibatkan penggunaan kode-kode tertentu yang dapat

dipahami, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima, dimengerti, serta direspons dengan tindakan dan keputusan yang sesuai.

2. Proses Komunikasi

Proses pertukaran informasi terdiri dari enam tahap, yang meliputi (Waridah 2016):

a. Pengirim Memiliki Pemikiran atau Konsep

Sebelum suatu pesan dapat disampaikan, pengirim perlu merumuskan pemikiran atau konsep yang ingin disampaikan. Pemikiran tersebut dapat muncul dari berbagai pengalaman atau informasi yang didapatkan melalui pengamatan, pendengaran, penciuman, atau sentuhan. Pemikiran-pemikiran ini disaring dan disusun dalam memori otak berdasarkan cara individu memandang kenyataan. Setiap individu memiliki perspektif yang beragam, sehingga interpretasi terhadap suatu konsep yang serupa dapat bervariasi. Bahkan orang yang mengalami peristiwa serupa pun bisa memiliki pandangan yang berbeda. Pengirim Mengonversi Ide Menjadi Pesan. Pemikiran yang ada dalam benak diubah menjadi informasi yang disampaikan melalui kata-kata, ekspresi wajah, atau simbol lainnya agar dapat diterima oleh pihak yang dituju. Agar pesan dapat dipahami dengan baik, pengirim harus memperhatikan topik, tujuan, audiens, cara berkomunikasi pribadi, serta konteks budaya. Contohnya, dalam budaya Timur, orang biasanya memilih untuk menggunakan bahasa yang lebih sopan dan tidak langsung ketika menyampaikan pesan.

b. Pengiriman Pesan

Setelah konsep diubah menjadi informasi, tahap berikutnya adalah mentransfer informasi tersebut kepada penerima melalui media komunikasi yang tepat, baik secara verbal maupun tertulis. Jarak antara pengirim dan penerima dapat memengaruhi kejelasan pesan. Pesan yang rumit, apabila disampaikan secara verbal,

berpotensi mengalami perubahan makna. Oleh sebab itu, memilih sarana komunikasi yang sesuai menjadi krusial, sejalan dengan karakter pesan yang hendak disampaikan.

c. Penerima Menerima

Komunikasi pesan dapat berlangsung apabila informasi yang dikirimkan oleh pengirim berhasil diterima oleh penerima. Contohnya, dalam sebuah surat, komunikasi hanya tercapai setelah penerima membaca dan memahami isi surat tersebut. Begitu pula dalam sebuah pidato, komunikasi dianggap berhasil jika audiens mendengar dan memahami pesan yang disampaikan.

d. Penerima Menafsirkan Pesan

Setelah mendapatkan pesan, penerima harus mengartikan maksud dari isi pesan tersebut. Pesan akan berhasil jika penerima mampu mengerti tujuan dari pengirim dan mengingatnya dalam pikirannya. Pemahaman yang akurat memerlukan pengertian yang jelas terhadap isi pesan.

e. Penerima Memberikan Tanggapan atau

Umpan Balik Umpan balik merujuk pada reaksi dari penerima terhadap informasi yang disampaikan, yang memungkinkan pengirim untuk menilai keberhasilan komunikasi. Respons ini merupakan bagian krusial dalam memastikan bahwa pesan telah diterima dengan pemahaman yang sesuai.

3. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan proses komunikasi yang dapat menciptakan perubahan sikap pada individu yang terlibat di dalamnya. Tujuan utama dari komunikasi efektif adalah mempermudah pemahaman pesan antara pengirim dan penerima. Hal ini dicapai dengan penggunaan bahasa yang jelas dan lengkap, keseimbangan antara pengiriman pesan dan umpan balik, serta kemampuan dalam

menerapkan bahasa nonverbal dengan baik (Suprpto 2018). Berkomunikasi secara efektif berarti bahwa pengirim dan penerima pesan memiliki pemahaman yang serupa mengenai informasi yang disampaikan. Dalam bahasa asing, istilah yang digunakan adalah "the communication is in tune," yang mengacu pada kondisi di mana pengirim dan penerima komunikasi sepenuhnya memahami pesan yang dikomunikasikan.

4. Tujuan Komunikasi efektif

Memfasilitasi kemudahan dalam menangkap pesan yang dikomunikasikan antara pihak pengirim dan penerima, sehingga tercipta pemahaman yang selaras komunikasi menjadi lebih terang, menyeluruh, dengan umpan balik yang seimbang, serta melatih penggunaan bahasa tubuh secara efektif. (Zuwirna 2016)

5. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif

Prinsip-prinsip komunikasi yang efektif mencakup beberapa aspek penting sebagai berikut (Putra and Aziz 2019):

a. Prinsip Penghormatan (*Respect*)

Seorang ahli komunikasi dalam karyanya *How to Win Friends and Influence People* menegaskan bahwa salah satu elemen krusial dalam berinteraksi dengan individu lain adalah memberikan apresiasi yang tulus serta jujur. William James, seorang psikolog ternama, juga menyatakan bahwa "keinginan untuk dihargai merupakan aspek terdalam dalam sifat manusia." Ia menegaskan bahwa hal ini bukan sekadar keinginan yang dapat ditunda, melainkan sebuah kebutuhan mendasar yang memiliki daya dorong kuat dan tak tergoyahkan.

b. Prinsip Empati (*Empathy*)

Kemampuan mendengarkan termasuk dalam salah satu kebiasaan paling efektif yang dimiliki manusia, yakni kebiasaan untuk memahami terlebih dahulu sebelum meminta dipahami (*seek first to understand, then be understood*).

Pendekatan ini bertujuan untuk mengasah keterampilan mendengarkan secara empatik, yang dapat membangun kepercayaan serta keterbukaan dalam komunikasi. Empati sendiri merujuk pada kesanggupan menempatkan diri dalam situasi yang tengah dialami oleh orang lain, memungkinkan seseorang untuk turut merasakan kondisi emosional lawan bicara. Dalam membangun sikap empati, keterampilan untuk mendengarkan dan memahami sebelum menuntut pemahaman dari pihak lain menjadi faktor yang sangat esensial.

c. Prinsip Keterdengaran (*Audible*)

Menurut hukum REACH, keterdengaran (*audible*) mengacu pada kemampuan pesan untuk disampaikan dan dipahami dengan jelas. Jika empati menekankan perlunya mendengar serta menerima umpan balik secara positif, maka prinsip keterdengaran memastikan bahwa pesan yang dikomunikasikan dapat diterima tanpa hambatan oleh penerima pesan.

d. Prinsip Kejelasan (*Clarity*)

Dalam hukum REACH, selain memastikan pesan dapat dipahami dengan mudah, prinsip ini juga menitikberatkan pada pentingnya kejernihan dalam penyampaian informasi guna menghindari kesalahpahaman atau beragam interpretasi yang dapat memicu persoalan lebih lanjut. Sebuah pesan yang kabur atau dapat ditafsirkan secara berbeda-beda berpotensi menimbulkan dampak komunikasi yang kurang efektif.

e. Prinsip Kerendahan Hati (*Humble*)

Prinsip terakhir dalam hukum REACH yang berperan dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini berkaitan erat dengan prinsip penghormatan, yang bertujuan menciptakan hubungan yang harmonis serta rasa saling menghargai antarindividu. Kerendahan hati tercermin dalam perilaku

yang melayani, menghargai pihak lain, bersedia mendengarkan serta menerima kritik, tidak meremehkan orang lain, memiliki keberanian untuk mengakui kesalahan, bersikap pemaaf, berperilaku lembut, mampu mengontrol emosi, dan mengedepankan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi.

6. Bagian Administrasi dan Kemahasiswaan

Menurut Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 095/0/2001, Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan unit pendukung pimpinan dalam bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan yang beroperasi di bawah serta bertanggung jawab kepada Rektor. BAAK memiliki tugas utama dalam memberikan layanan administrasi terkait akademik dan kemahasiswaan, serta berfungsi dalam pelaksanaan administrasi pendidikan, kerja sama, dan administrasi kemahasiswaan. Selain itu, BAAK dituntut untuk menyelenggarakan layanan yang optimal guna mendukung terwujudnya tata kelola yang baik (Ishadi 2015).

7. Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik merupakan elemen krusial dalam pengelolaan perguruan tinggi yang berfungsi sebagai penopang utama kelancaran seluruh aktivitas akademik di suatu institusi. Layanan ini mencakup berbagai aspek yang berkaitan langsung dengan kebutuhan mahasiswa, dosen, dan seluruh civitas akademika, seperti administrasi pendaftaran, penyusunan jadwal perkuliahan, manajemen kurikulum, serta dukungan terhadap proses pembelajaran. Dalam lingkungan pendidikan tinggi, mutu pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pembelajaran. Pelayanan yang optimal akan menciptakan suasana akademik yang kondusif, memungkinkan mahasiswa untuk lebih fokus dalam meraih prestasi akademik tanpa hambatan administratif. Sebaliknya, layanan yang kurang memadai dapat menghambat perkembangan studi mahasiswa, menurunkan tingkat kepuasan civitas akademika, serta

berdampak negatif pada citra institusi. Oleh sebab itu, pengelolaan pelayanan akademik yang profesional, transparan, dan responsif menjadi suatu keharusan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang efektif, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa setiap aspek pelayanan akademik mendukung pencapaian visi dan misi institusi, serta meningkatkan daya saing di tingkat nasional (Yanto 2024).

8. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan penilaian emosional terhadap berbagai pengalaman dan hasil pendidikan yang mereka peroleh, dibandingkan dengan ekspektasi sebelumnya (Sumaedi et al, 2011). Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah tanggapan terhadap pemenuhan kebutuhan akademik mereka (Jurkowitsch et al, 2006). Kepuasan ini terus berkembang seiring dengan berbagai pengalaman serta hasil yang diperoleh selama berada di lingkungan kampus (Seng and Ling 2013).

9. Pengertian Kepuasan layanan

Kepuasan, menurut Kamus Bahasa Indonesia, berasal dari kata "puas," yang merujuk pada perasaan senang, kepuasan, atau kelegaan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan bahagia atau lega yang dialami seseorang setelah mengonsumsi suatu produk atau menggunakan jasa. Tingkat kepuasan bergantung pada selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan konsumen. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, kepuasan konsumen akan meningkat secara signifikan. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, opini dari orang-orang terdekat, serta informasi yang diperoleh melalui berbagai media. Konsumen yang merasa puas cenderung lebih loyal, kurang sensitif terhadap perubahan harga, dan memberikan ulasan positif tentang Perusahaan (Ridoanto, Mislinawati, and Triaudi 2020).

Pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok, atau lembaga, baik secara tatap muka maupun melalui perantara, dengan tujuan memenuhi kebutuhan tertentu. Pelayanan merupakan rangkaian pemenuhan kebutuhan yang berlangsung melalui interaksi langsung dengan pihak lain. Standar pelayanan berfungsi sebagai parameter yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan yang prima. Standar ini juga mencakup aspek kualitas layanan. Kualitas itu sendiri bersifat dinamis dan berhubungan dengan produk, layanan, individu, tata cara, serta lingkungan, yang idealnya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan penerima layanan. Secara esensial, pelayanan adalah suatu dinamika interaksi antara pihak yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan pihak yang memerlukan layanan. Interaksi ini terjadi antara pengguna jasa, tamu, klien, nasabah, atau pasien dengan petugas, staf, atau pegawai yang berkewajiban memberikan pelayanan (Karundeng, Tamengkel, and Punuindoong 2021).

Secara umum Kepuasan pelayanan adalah perasaan senang atau lega yang dirasakan oleh pengguna jasa setelah menerima layanan, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja yang diterima. Jika pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan, kepuasan meningkat, sedangkan jika di bawah harapan, kekecewaan terjadi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, opini orang lain, serta informasi yang diperoleh. Standar pelayanan yang baik mencakup kualitas layanan yang dinamis dan melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Konsumen yang puas cenderung lebih loyal, memberikan ulasan positif, serta kurang sensitif terhadap perubahan harga.

10. Dimensi Kepuasan Pelayanan

Beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelayanan sebagai berikut (Hermanto 2019):

- a. Wujud fisik (*tangibles*), yakni sejauh mana suatu organisasi mampu menampilkan eksistensinya kepada khalayak. Aspek ini mencakup tampilan visual serta kapasitas fasilitas fisik, sarana prasarana, dan kondisi lingkungan sekitar yang menjadi bukti konkret dari layanan yang diberikan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu sejauh mana organisasi dapat memberikan layanan sesuai janji dengan ketepatan, akurasi, dan konsistensi yang tinggi sehingga dapat dipercaya oleh pengguna layanan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yang merujuk pada kesigapan dalam memberikan bantuan serta layanan yang cepat dan tepat sasaran kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang transparan dan mudah dipahami.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup wawasan, keramahan, serta keterampilan tenaga kerja dalam membangun kepercayaan pelanggan. Dimensi ini melibatkan berbagai elemen seperti komunikasi yang efektif, kredibilitas, rasa aman, kecakapan profesional, serta etika dalam berinteraksi.
- e. Empati (*empathy*), yang berarti memberikan perhatian secara tulus dan individual kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Sebagai contoh, organisasi harus mampu mengenali keinginan spesifik pelanggan, baik terkait bentuk produk atau layanan maupun mekanisme distribusi yang paling sesuai dengan preferensi mereka.

11. Kerkaitan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pelayanan.

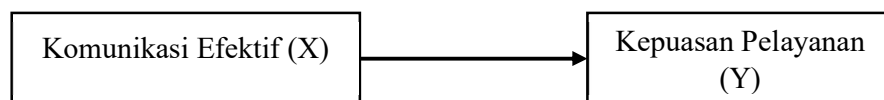
Kemampuan berkomunikasi yang baik memerlukan pemahaman yang mendalam serta proses pembelajaran yang berkelanjutan. Dalam ranah pelayanan publik, komunikasi bukan sekadar pertukaran kata, melainkan tindakan nyata yang mencerminkan kualitas layanan. Pendekatan komunikasi yang bersifat persuasif lebih dianjurkan, sedangkan metode komunikasi yang bersifat menekan sebaiknya dihindari. Interaksi langsung atau komunikasi tatap muka umumnya lebih memberikan dampak dibandingkan komunikasi yang tidak melibatkan kontak langsung. Agar komunikasi dapat dikatakan efektif, perlu dilakukan dengan ketulusan serta keterlibatan penuh, mengutamakan kepentingan penerima layanan. Kepuasan pengguna layanan mencerminkan keberhasilan penyelenggara layanan itu sendiri. Jika prinsip ini diterapkan secara optimal, maka pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif dapat tercapai. Hubungan antara komunikasi yang efektif dan tingkat kepuasan dalam pelayanan melibatkan berbagai unsur, seperti pemberi layanan (komunikator), penerima layanan (komunikan), substansi pesan atau konten layanan, tata laksana pelayanan, serta metode penyampaian pesan. Semua elemen ini saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan akurat menjadi sarana utama bagi penyelenggara layanan guna memastikan informasi diterima tanpa ambiguitas, sehingga penerima layanan dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan dengan ketepatan dan efisiensi waktu yang optimal (Putra and Aziz 2019).

G. KERANGKA BERPIKIR

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari petugas BAAK kepada mahasiswa yang dapat dipahami dengan jelas, disampaikan tepat waktu, bersifat dua arah, serta mampu membangun hubungan yang baik antara penyedia dan penerima layanan, yang diukur melalui lima indikator, yaitu kejelasan pesan, kelengkapan informasi, umpan balik (feedback), empati dan sikap komunikatif, serta ketepatan waktu

dalam komunikasi. Sementara itu, kepuasan pelayanan merupakan perasaan senang atau kecewa mahasiswa yang timbul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan BAAK dengan kenyataan yang diterima, yang dapat diukur melalui indikator ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan informasi, dan kemudahan prosedur layanan.

Komunikasi efektif (X) diartikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap cara petugas BAAK dalam menyampaikan informasi dan menjalin interaksi yang baik dalam proses pelayanan, yang diukur melalui lima indikator, yaitu kejelasan pesan, kelengkapan informasi, umpan balik, empati, dan ketepatan waktu. Sementara itu, kepuasan pelayanan (Y) merupakan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang diterima dari BAAK, yang diukur melalui lima indikator, yaitu ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan informasi, dan kemudahan prosedur layanan. Kedua variabel tersebut diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat diamati pada Tabel 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran

Desain penelitian ini menguraikan keterkaitan antara variabel (X) dan variabel (Y), di mana variabel bebas (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan sebagai variabel terikat (Y).

H. HIPOTESIS

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka hipotesis pada penelitian ini adalah diduga Komunikasi Efektif berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan STPMD APMD Yogyakarta.

I. METODE PENELITIAN

1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan STPMD APMD yang beralamat di Jl. Timoho, Baciro, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan analisis statistik dalam pengolahan data, sehingga data yang diperoleh serta hasil yang dihasilkan berbentuk angka. Pendekatan ini menekankan pada objektivitas hasil, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara sistematis dan diuji berdasarkan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian kuantitatif, setiap komponen masalah diklasifikasikan ke dalam variabel tertentu, dengan setiap variabel direpresentasikan oleh simbol yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pengukuran dalam penelitian kuantitatif menjadi aspek krusial dalam menentukan kesimpulan akhir, terutama dalam menganalisis hubungan antarvariabel. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus yang telah ditetapkan, umumnya dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan proses validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh (Sahir, 2022).

3. Populasi dan Sample

Populasi merujuk pada suatu kelompok umum yang mencakup entitas atau subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti, dengan tujuan menghasilkan kesimpulan. Konsep ini tidak hanya terbatas pada individu tetapi juga mencakup berbagai entitas dan elemen dengan sifat tertentu. Cakupan populasi lebih dari sekadar angka atau jumlah subjek yang diteliti, melainkan juga mencerminkan seluruh atribut dan karakteristik yang melekat pada subjek atau objek tersebut (Sihotang 2023). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa di STPM D APMD Yogyakarta sebanyak 6.240 mahasiswa. Dalam situasi di mana populasi sangat luas sehingga meneliti setiap elemen secara keseluruhan tidak memungkinkan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya, peneliti dapat mengambil sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel. Informasi yang diperoleh dari analisis sampel kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai populasi secara keseluruhan. Agar hasil penelitian valid, sampel yang dipilih harus secara akurat mewakili karakteristik populasi yang diteliti, maka dipilih sampel sebanyak 50 orang yaitu prodi Ilmu Komunikasi sebanyak 18 orang, Ilmu Pemerintahan sebanyak 12 orang, Pembangunan Sosial sebanyak 10 orang, dan Pembangunan Masyarakat Desa sebanyak 10 orang (Sihotang 2023). Hasil penelitian yang diperoleh dari sampel ini diharapkan dapat digeneralisasi untuk populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus dilakukan dengan cermat agar dapat merepresentasikan karakteristik populasi secara akurat.

4. Sumber Data

Data Sumber data penelitian ini terdiri dari:

a. Data primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama dan dikumpulkan untuk tujuan spesifik yang relevan dengan penelitian ini.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Responden yang terlibat adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi di STPMD APMD Yogyakarta.

b. Data sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber yang telah dipublikasikan sebelumnya, seperti dokumen akademik, laporan institusi, hasil penelitian terdahulu, artikel ilmiah, serta publikasi lain yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan

a. Data Observasi

Metode observasi digunakan ketika penelitian berfokus pada perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena tertentu, terutama jika jumlah subjek yang diamati tidak terlalu besar. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap mahasiswa di STPMD APMD Yogyakarta untuk memperoleh data yang relevan (Sugiyono 2013).

b. Angket (Kuesioner)

Kuesioner atau angket adalah instrumen pengumpulan data yang terdiri dari pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Melalui kuesioner, peneliti dapat mengkaji sikap, keyakinan, perilaku, serta karakteristik responden terkait dengan variabel penelitian. Penyusunan kuesioner bertujuan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian serta memastikan data yang dikumpulkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi (Widodo et al. 2023).

6. Analisis Data

Agar data yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan baik, dilakukan proses pengolahan dan analisis menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud (Sugiyono 2013). Sebuah instrumen dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Jika sebaliknya, maka instrumen dianggap tidak valid.

Tabel 1. 2 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r Hitung	Kriteria	Nilai sig.	Kriteria	Keterangan
Komunikasi Efektif (X)	X.1	0,885	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.2	0,868	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.3	0,622	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.4	0,469	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.5	0,404	0.2787	0,004	< 0,05	Valid
	X.6	0,616	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.7	0,592	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.8	0,845	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.9	0,867	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	X.10	0,642	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
Kepuasan Pelayanan (Y)	Y.1	0,838	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.2	0,838	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.3	0,709	0.2787	0,001	< 0,05	Valid

	Y.4	0,585	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.5	0,595	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.6	0,621	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.7	0,539	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.8	0,828	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.9	0,791	0.2787	0,001	< 0,05	Valid
	Y.10	0,536	0.2787	0,001	< 0,05	Valid

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen mampu memberikan hasil yang konsisten dalam berbagai kondisi. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60(Sugiyono 2013).

Tabel 1. 3 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Efektif (X)	0,877	Reliabel
Kepuasan Pelayanan (Y)	0,912	Reliabel

c. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi yang digunakan adalah

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelayanan

α = Koefisien

b = konstanta

X = Komunikasi Efektif

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model analisis yang digunakan memenuhi persyaratan statistik yang dibutuhkan. Beberapa uji asumsi klasik yang diterapkan meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berperan dalam menilai apakah variabel bebas, variabel terikat, atau keduanya dalam suatu model regresi memiliki sebaran yang mengikuti distribusi normal. Model regresi yang ideal adalah yang menampilkan pola distribusi yang normal atau mendekatinya. Oleh sebab itu, pengujian normalitas tidak diterapkan pada setiap variabel secara terpisah, melainkan pada selisih antara nilai aktual dan prediksi (residual). Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk memastikan apakah data yang diperoleh dari populasi memiliki distribusi normal atau tidak. Keputusan dalam uji normalitas menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak, yang menandakan bahwa data memiliki distribusi normal.
2. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang mengindikasikan bahwa data tidak mengikuti distribusi normal(Ghozali 2018).

b. Uji linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan bahwa model yang dirancang telah tersusun secara tepat. Suatu himpunan data dianggap memiliki keterkaitan linear apabila nilai signifikansi penyimpangannya melebihi ambang batas 0,05(Ghozali 2018).

c. Uji Heterokedasitas

Heteroskedastisitas mengacu pada ketidakharmonisan variasi dari variabel gangguan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan ada atau tidaknya ketidaksamaan varian residual di antara observasi dalam suatu model regresi. Dalam riset ini, metode Glesjer digunakan dengan cara meregresikan nilai absolut dari residual terhadap variabel independen(Ghozali 2018). Berikut adalah kriteria pengambilan keputusan untuk uji ini:

1. Jika nilai probabilitas < 0.05 , H_0 diterima, yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
2. Jika nilai probabilitas > 0.05 , H_0 ditolak, yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas.

e. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji parsial (uji T) dimanfaatkan untuk menelisik pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji parsial dijalankan dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Berlandaskan taraf signifikansi tersebut, kaidah pengujian ditetapkan sebagai berikut: Jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 serta T hitung melampaui T tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak yang bermakna antara variabel bebas dan variabel terikat. Dengan demikian, H_0 digugurkan dan H_1 diterima (Ghozali 2018).

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana model dapat menggambarkan variasi pada variabel dependen (kepuasan pelayanan) yang dipengaruhi oleh variabel independen (Komunikasi Efektif). Nilai R^2 berada di antara 0 dan 1, di mana nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya dapat menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu memberikan penjelasan terbatas mengenai variasi pada variabel dependen (Ghozali 2018).

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BAAK di STPMD "APMD" merupakan singkatan dari Bagian Akademik dan Administrasi Mahasiswa. Peran mereka sangat penting dalam memastikan kelancaran proses akademik dan administrasi mahasiswa di STPMD "APMD", yang mencakup pengurusan data akademik, pengurusan administrasi mahasiswa, dan pengelolaan proses pembelajaran.

Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi BAAK di STPMD "APMD":

a. Pengurusan Data Akademik:

Meliputi pencatatan nilai, transkrip, kelulusan, dan data akademik lainnya.

b. Pengurusan Administrasi Mahasiswa:

Menerima mahasiswa baru, mengurus perubahan data mahasiswa, menerbitkan surat keterangan, dan lain-lain.

c. Pengelolaan Proses Pembelajaran:

Membantu dosen dalam menyusun kurikulum, mengelola jadwal kuliah, dan melakukan evaluasi pembelajaran.

d. Penyediaan Informasi Akademik:

Memberikan informasi tentang program studi, mata kuliah, prosedur akademik, dan lain-lain.

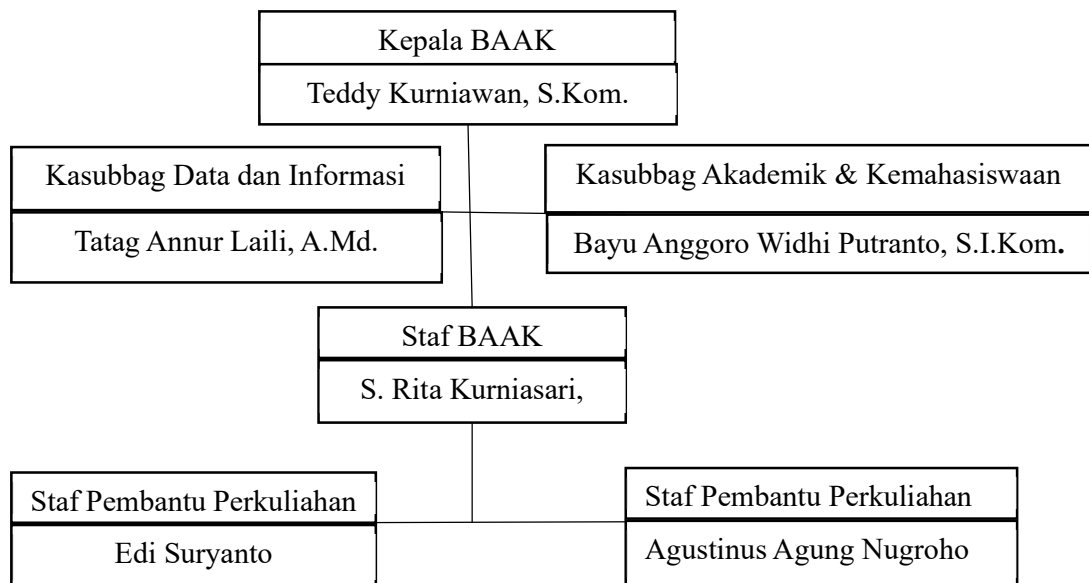
e. Pengembangan Sistem Informasi Akademik:

Menerapkan dan mengembangkan sistem informasi akademik yang terintegrasi.

Dengan demikian, BAAK di STPMD "APMD" berperan penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan memastikan kelancaran proses pendidikan mahasiswa.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan formal yang menggambarkan hubungan antar individu dalam suatu lembaga atau institusi, termasuk pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Struktur ini berfungsi untuk memastikan koordinasi dan komunikasi antar bagian dapat berjalan secara efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Dalam konteks lembaga pendidikan atau administratif seperti BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan), struktur organisasi sangat penting untuk menunjang pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang tertib dan teratur. Struktur organisasi BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

C. Pembagian Tugas

a. Kepala :

- 1) Menyusun dan mengimplementasikan visi, misi, dan RKT unit kerja
- 2) Melaksanakan sistem administrasi akademik yang meliputi: perencanaan,

pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan;

- 3) Menyusun rencana kebutuhan kegiatan dan anggaran administrasi akademik;
- 4) Mengkoordinasikan registrasi dan persyaratan administrasi akademik mahasiswa baru;
- 5) Mengkoordinasikan kebutuhan atas pelayanan pengisian KRS, penyusunan jadwal kuliah, entry data peserta kuliah dan distribusi jadwal kuliah;
- 6) Menyusun jadwal kuliah
- 7) Koordinasi dengan BAU mengatur sarana dan prasarana kuliah dan ujian
- 8) Membuat jadwal/ tugas mengajar, ucapan terimakasih dan daftar hadir peserta kuliah;
- 9) Menyusun jadwal ujian, personil dan perlengkapan yang dibutuhkannya;
- 10) Mengkoordinasikan permohonan, pengadaan soal beserta pengamanannya;
- 11) Mengkoordinasikan dan mengatur pengiriman hasil ujian kepada dosen yang bersangkutan;
- 12) Mengkoordinasikan permohonan nilai bagi dosen yang terlambat menyerahkan nilai ujian;
- 13) Mengkoordinasikan kebutuhan akan data untuk penetapan kelulusan (Yudisium);
- 14) Mengkoordinasikan pembuatan transkrip nilai, ijasah, serta pembuatan piagam penghargaan bagi lulusan terbaik tiap program studi;
- 15) Mengkoordinasikan kebutuhan dan pelaksanaan kegiatan wisuda;
- 16) Mengkoordinasikan pembuatan laporan semesteran dan melaporkan ke Kopertis Wilayah V DIY;
- 17) Mengkoordinasikan kebutuhan data dan pelaksanaan akreditasi

serta perpanjangan ijin penyelenggaraan program studi;

- 18) Mempersiapkan bahan untuk menyusun kalender akademik;
- 19) Melakukan koordinasi dan pembinaan secara periodik dengan unit-unit/personil yang dibawahinya;
- 20) Mengkoordinasikan panggil ulang mahasiswa cuti/mangkir secara periodik;
- 21) Membuat laporan pelaksanaan tugas secara periodik;
- 22) Melaksanakan SPMI
- 23) Mengimplementasikan AMI
- 24) Melakukan penilaian kinerja pegawai bawahannya;
- 25) Berperan aktif dalam publikasi dan promosi STPMD”APMD”
- 26) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan melaporkannya.

b. Kepala Sub Bagian Data Dan Informasi:

- 1) Membantu menyusun dan mengimplementasikan visi, misi, dan RKT unit kerja
- 2) Mengarsip kegiatan administrasi akademik yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan;
- 3) Membantu menyusun rencana kebutuhan kegiatan dan anggaran administrasi akademik;
- 4) Membuat laporan data mahasiswa baru;
- 5) Membuat laporan data mahasiswa lama
- 6) Membuat laporan data peserta kuliah pada awal semester.
- 7) Mengelola data mahasiswa yang aktif dan cuti kuliah
- 8) Membantu membuat jadwal/ tugas mengajar, ucapan terimakasih dan daftar hadir peserta kuliah;

- 9) Mengkoordinasikan dengan ka sub bag kepegawaian serta Pengurus program studi dalam menerbitkan Surat Keputusan mengajar;
- 10) Merekap dan melaporkan aktivitas perkuliahan dosen secara insidental maupun secara periodik kepada Pimpinan, pengurus Program Studi, serta Ka.sub.bag kepegawaian.
- 11) Mengoordinasikan evaluasi dosen mengajar serta mendistribusikan hasil evaluasi kepada Pimpinan, Pengurus Program Studi, serta Ka.sub.bag kepegawaian;
- 12) Membantu menyusun jadwal ujian, personil dan perlengkapan yang dibutuhkannya;
- 13) Membantu koordinasi pengiriman hasil ujian kepada dosen yang bersangkutan;
- 14) Merekap dosen yang terlambat menyerahkan nilai ujian dan melaporkan ke Kepala BAAK.;
- 15) Membuat Kartu Hasil Studi/ Surat Keterangan Hasil Studi terutama bagi mahasiswa tugas belajar dan untuk memenuhi persyaratan pengajuan judul skripsi, apabila ada yang membutuhkan;
- 16) Mendata kelengkapan nilai untuk penetapan kelulusan (Yudisium);
- 17) Membantu persiapan pembuatan laporan semesteran dan melaporkan ke Kopertis Wilayah V DIY;
- 18) Menyiapkan kebutuhan data dan pelaksanaan akreditasi serta perpanjangan ijin penyelenggaraan program studi;
- 19) Mengelola buku tamu di BAAK
- 20) Membuat laporan pelaksanaan tugas secara periodik;
- 21) Melaksanakan SPMI

- 22) Mengimplementasikan AMI
- 23) Melakukan penilaian kinerja pegawai bawahannya;
- 24) Berperan aktif dalam publikasi dan promosi STPMD”APMD”
- 25) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan melaporkan.

c. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan :

- 1) Menyiapkan blangko mahasiswa cuti dan mahasiswa aktif kembali
- 2) Melayani permohonan cuti kuliah, aktif kuliah kembali, surat keterangan mahasiswa, pindah kuliah dan surat keterangan lulus
- 3) Mengkoordinasikan pembuatan data mahasiswa aktif kuliah dan cuti kuliah serta melaporkannya kepada pimpinan, pengurus program studi serta ka.bag.keuangan;
- 4) Melayani pembuatan surat-surat keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa baru dan lama.
- 5) Mencari informasi dan mensosialisasikan program Hibah-hibah dan beasiswa untuk mahasiswa.
- 6) Menerima, meneliti, dan mengarsip berkas-berkas mahasiswa untuk persyaratan beasiswa.
- 7) Mengelola beasiswa yang diterima mahasiswa, dan membantu mempertanggungjawabkan kepada kopertis atau pihak yang terkait.
- 8) Memfasilitasi/membantu Waket III dalam memfasilitasi Kegiatan Kemahasiswaan
- 9) Membuat kartu mahasiswa dan mendistribusikannya
- 10) Mencatat data mahasiswa baru dalam buku induk, pada awal tahun akademik.
- 11) Menginformasikan Lomba karya tulis, Bursa Kerja, dan lain-lain
- 12) Melayani kebutuhan administrasi alumni

- 13) Mengumpulkan dan menyerahkan piagam-pagam/sertifikat mahasiswa yang belum diambil oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat mahasiswa mengambil ijazah.
 - 14) Membantu menyiapkan data untuk seleksi mahasiswa berprestasi dalam berbagai bidang.
 - 15) Membuat laporan pelaksanaan tugas secara periodik.
 - 16) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan melaporkan.
 - 17) Melaksanakan SPMI
 - 18) Mengimplementasikan AMAI
 - 19) Berperan aktif dalam publikasi dan promosi STPMD”APMD”
- d. Staf BAAK
- 1) Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Kepala BAAK dan Ka. Sub Bagian Data dan statistik serta Ka sub bagian administrasi kemahasiswaan dan Alumni.
 - 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala BAAK dan Ka. Sub Bagiannya;
 - 3) Membuat laporan pelaksanaan tugas secara periodik;
 - 4) Berperan aktif dalam publikasi dan promosi STPMD”APMD”
 - 5) Melaksanakan tugas lain atas perintah atasan dan melaporkannya.
- e. Staf Pembantu Perkuliahan
- 1) Mengontrol ruang untuk kesiapan keperluan perkuliahan
 - 2) Menghidupkan dan mematikan AC ruang kuliah
 - 3) Menyediakan peralatan yang dipakai dalam perkuliahan (OHP, LCD,

Whiteboard, spidol pengeras suara)

- 4) Melayani dan menjaga perkuliahan
- 5) Melayani mahasiswa dalam mencari informasi perkuliahan
- 6) Melayani mahasiswa dalam menggunakan ruang Laboratorium Sosial dan Komunikasi
- 7) Menyiapkan minum dosen mengajar
- 8) Menempel pengumuman perkuliahan dan nilai-nilai pada papan pengumuman
- 9) Merawat perlengkapan perkuliahan
- 10) Merekap kehadiran dosen dalam memberi perkuliahan dan melaporkan pada Ka. BAAK, Ka Prodi dan Waket I
- 11) Menyiapkan daftar hadir mahasiswa dan berita acara perkuliahan.
- 12) Merekap daftar hadir mahasiswa
- 13) Berperan aktif dalam publikasi dan promosi STPMD”APMD”
- 14) Membuat laporan pelaksanaan tugas secara periodik
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan melaporkan.

BAB III

SAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Responden

Peneliti mengumpulkan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada mahasiswa. Penilaian dalam pemilihan ini menggunakan skala Likert, di mana untuk keperluan analisis kuantitatif, setiap jawaban diberikan skor dengan rentang nilai antara 1 hingga 5, dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah 1.

Tabel 3. 1 Pengujian Instrumen Penelitian

Skor	Variabel Komunikasi Efektif	Variabel Kepuasan Pelayanan
5	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Setuju	Setuju
3	Kurang Setuju	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Olahan Peneliti 2025

1. Karakteristik Responden menurut Prodi

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden menurut Prodi

No	Prodi	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Ilmu Komunikasi	18	36%
2	Ilmu Pemerintahan	12	24%
3	Pembangunan Sosial	10	20%
4	Pembangunan Masyarakat Desa	10	20%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

2. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Tabel 3. 3 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-Laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
	Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

3. Karakteristik Responden menurut Angkatan

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden menurut Angkatan

No	Angkatan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	2021	12	
2	2022	15	
3	2023	10	
4	2024	13	
	Total	50	

Sumber: Olahan Peneliti 2025

B. Sajian Data

1. Variabel Komunikasi Efektif

- a. Merasa dihargai dan diperlakukan dengan sopan oleh staf BAAK saat menerima layanan administrasi.

Tabel 3. 5 Frekuensi Butir 1

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	29	58%
Setuju	8	16%
Kurang Setuju	13	26%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.5 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa dihargai dan diperlakukan dengan sopan oleh staf BAAK saat menerima layanan administrasi, yang ditunjukkan oleh 29 orang (58%) menyatakan *sangat setuju* dan 8 orang (16%) menyatakan *setuju*. Sementara itu, terdapat 13 orang (26%) yang menyatakan *kurang setuju*, dan tidak ada responden yang menyatakan *tidak setuju* maupun *sangat tidak setuju*. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap sikap sopan dan penghargaan yang diberikan oleh staf BAAK, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasakan hal sebaliknya, yang mungkin disebabkan oleh pengalaman layanan yang kurang konsisten atau ekspektasi yang berbeda dari masing-masing individu.

- b. Staf BAAK memberikan penghargaan atau respon yang positif terhadap setiap pertanyaan atau permintaan Anda

Tabel 3. 6 Frekuensi Butir 2

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	28	56%
Setuju	9	18%
Kurang Setuju	13	26%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.6 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pernyataan "Staf BAAK memberikan penghargaan atau respon yang positif terhadap setiap pertanyaan atau permintaan Anda." Sebanyak 28 responden (56%) menyatakan sangat setuju, dan 9 responden (18%) menyatakan setuju, sehingga total 74% responden merasa bahwa staf BAAK telah memberikan respon yang baik. Sementara itu, 13 responden (26%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa dihargai dan mendapat tanggapan positif dari staf BAAK, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa sebaliknya, sehingga menjadi catatan penting untuk peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan.

- c. Staf BAAK memahami kebutuhan dan permasalahan Anda sebelum memberikan solusi atau layanan

Tabel 3. 7 Frekuensi Butir 3

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	34	68%
Setuju	6	12%
Kurang Setuju	10	20%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.7 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *sangat setuju* bahwa staf BAAK memahami kebutuhan dan permasalahan mereka sebelum memberikan solusi atau layanan, yaitu sebanyak 34 orang (68%). Selain itu, terdapat 6 responden (12%) yang menyatakan *setuju*, sementara 10 responden (20%) menyatakan *kurang setuju*. Tidak ada responden yang memilih opsi *tidak setuju* maupun *sangat tidak setuju*. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa staf BAAK telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang merasakan sebaliknya. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum komunikasi dan pemahaman awal dari pihak staf BAAK terhadap mahasiswa sudah berjalan cukup baik, namun tetap perlu evaluasi agar layanan semakin merata dirasakan oleh seluruh mahasiswa.

- d. Staf BAAK berusaha mendengarkan keluhan atau pertanyaan Anda dengan penuh perhatian

Tabel 3. 8 Frekuensi Butir 4

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	33	66%
Setuju	10	20%
Kurang Setuju	7	14%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.8 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan "Sangat Setuju" terhadap pernyataan bahwa staf BAAK berusaha mendengarkan keluhan atau pertanyaan dengan penuh perhatian, yaitu sebanyak 33 orang atau 66% dari total responden. Sebanyak 10 responden (20%) menyatakan "Setuju", sedangkan 7 responden (14%) memilih "Kurang Setuju". Tidak ada responden yang memilih "Tidak Setuju" maupun "Sangat Tidak Setuju". Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap upaya staf BAAK dalam memberikan perhatian terhadap keluhan atau pertanyaan, yang mencerminkan adanya komunikasi yang responsif dan pelayanan yang cukup baik dari pihak BAAK.

- e. Informasi yang diberikan oleh staf BAAK mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan

Tabel 3. 9 Frekuensi Butir 5

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	37	74%
Setuju	8	16%
Kurang Setuju	5	10%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.9 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh staf BAAK mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan. Hal ini ditunjukkan dengan 37 orang responden (74%) menyatakan Sangat Setuju, dan 8 orang (16%) menyatakan Setuju, sehingga total 90% responden memberikan tanggapan positif. Sementara itu, hanya 5 orang (10%) yang menyatakan Kurang Setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang disampaikan oleh staf BAAK tergolong efektif dan jelas bagi sebagian besar mahasiswa, sehingga meminimalkan potensi kesalahpahaman atau kebingungan dalam menerima informasi.

- f. Staf BAAK dalam menyampaikan informasi terkait prosedur administrasi akademik sangat efektif petunjuk atau prosedur yang diberikan oleh staf BAAK cukup jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda .

Tabel 3. 10 Frekuensi Butir 6

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	32	64%
Setuju	12	24%
Kurang Setuju	6	12%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.10 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menilai bahwa staf BAAK dalam menyampaikan informasi terkait prosedur administrasi akademik sudah sangat efektif, dengan petunjuk atau prosedur yang diberikan cukup jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda. Hal ini ditunjukkan oleh 32 responden (64%) yang menyatakan sangat setuju dan 12 responden (24%) yang menyatakan setuju. Sementara itu, hanya 6 responden (12%) yang menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang memilih kategori tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh staf BAAK dalam menyampaikan prosedur administrasi akademik telah berjalan dengan baik dan dipahami secara seragam oleh sebagian besar mahasiswa.

- g. Petunjuk atau prosedur yang diberikan oleh staf BAAK cukup jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda.

Tabel 3. 11 Frekuensi Butir 7

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	29	58%
Setuju	11	22%
Kurang Setuju	10	20%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.11 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa petunjuk atau prosedur yang diberikan oleh staf BAAK cukup jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda. Hal ini ditunjukkan dengan 29 responden (58%) yang menyatakan Sangat Setuju dan 11 responden (22%) yang menyatakan Setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (20%) yang memilih Kurang Setuju, dan tidak ada responden yang memilih Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, responden menilai komunikasi yang disampaikan oleh staf BAAK sudah cukup efektif dan tidak membingungkan, meskipun masih ada sebagian kecil yang merasa bahwa petunjuk atau prosedur belum sepenuhnya jelas.

- h. Kejelasan komunikasi staf BAAK membantu Anda dalam menyelesaikan urusan administrasi dengan lebih cepat

Tabel 3. 12 Frekuensi Butir 8

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	31	62%
Setuju	8	16%
Kurang Setuju	11	22%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.12 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kejelasan komunikasi staf BAAK membantu mereka dalam menyelesaikan urusan administrasi dengan lebih cepat. Hal ini ditunjukkan oleh 31 responden (62%) yang menyatakan sangat setuju, dan 8 responden (16%) yang menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat 11 responden (22%) yang menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa terbantu dengan komunikasi yang jelas dari staf BAAK, sehingga proses administrasi dapat diselesaikan dengan lebih efisien.

- i. Sikap rendah hati dan keramahan staf BAAK saat melayani Anda

Tabel 3. 13 Frekuensi Butir 9

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	31	62%
Setuju	9	18%
Kurang Setuju	10	20%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.13 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap sikap rendah hati dan keramahan staf BAAK saat melayani, dengan 31 orang (62%) menyatakan sangat setuju dan 9 orang (18%) menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat 10 responden (20%) yang kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap sikap pelayanan staf BAAK, yang mencerminkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

- j. Staf BAAK bersedia menerima kritik dan saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka dan tidak defensif

Tabel 3. 14 Frekuensi Butir 10

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	36	72%
Setuju	7	14%
Kurang Setuju	7	14%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.14 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai positif sikap staf BAAK dalam menerima kritik dan saran dari mahasiswa. Sebanyak 36 orang (72%) menyatakan sangat setuju, dan 7 orang (14%) menyatakan setuju, sehingga total 86% responden menunjukkan persepsi bahwa staf BAAK bersikap terbuka dan tidak defensif terhadap masukan mahasiswa. Sementara itu, 7 orang (14%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, komunikasi antara mahasiswa dan staf BAAK berjalan dengan baik, khususnya dalam hal keterbukaan menerima kritik dan saran, yang merupakan indikator penting dalam pelayanan yang responsif dan partisipatif.

2. Variabel Kepuasan Pelayanan

- a. Fasilitas di ruang pelayanan BAAK (meja pelayanan, komputer, dan alat komunikasi) mendukung pelayanan yang nyaman dan efektif.

Tabel 3. 15 Frekuensi Butir 1

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	20	40%
Setuju	19	38%
Kurang Setuju	11	22%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.15 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap fasilitas yang tersedia di ruang pelayanan BAAK, seperti meja pelayanan, komputer, dan alat komunikasi. Sebanyak 20 orang (40%) responden menyatakan sangat setuju, dan 19 orang (38%) setuju bahwa fasilitas tersebut mendukung pelayanan yang nyaman dan efektif. Namun, terdapat 11 orang (22%) yang menyatakan kurang setuju, menunjukkan adanya sedikit ketidakpuasan terkait kenyamanan atau efektivitas fasilitas yang disediakan. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa fasilitas yang ada cukup mendukung kelancaran pelayanan di BAAK, meskipun ada

sedikit ruang untuk perbaikan berdasarkan tanggapan dari sebagian kecil responden.

- b. Informasi mengenai layanan akademik dan kemahasiswaan tersedia dengan jelas melalui media komunikasi yang disediakan BAAK (papan pengumuman, website, atau media sosial).

Tabel 3. 16 Frekuensi Butir 2

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	24	48%
Setuju	15	30%
Kurang Setuju	11	22%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.16 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan informasi mengenai layanan akademik dan kemahasiswaan yang disediakan oleh BAAK melalui berbagai media komunikasi, seperti papan pengumuman, website, dan media sosial. Sebanyak 24 responden (48%) menyatakan sangat setuju, dan 15 responden (30%) setuju bahwa informasi tersebut tersedia dengan jelas. Namun, ada juga sebagian responden yang kurang setuju, yaitu sebanyak 11 orang (22%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar merasa informasi tersebut sudah cukup jelas, masih ada beberapa yang merasa kurang

puas dengan cara penyampaianannya, yang dapat menjadi bahan evaluasi lebih lanjut bagi pihak BAAK.

- c. Staf BAAK memberikan informasi akademik dan kemahasiswaan dengan akurat serta sesuai prosedur yang berlaku.

Tabel 3. 17 Frekuensi Butir 3

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	22	44%
Setuju	12	32%
Kurang Setuju	16	22%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.17 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan bahwa staf BAAK memberikan informasi akademik dan kemahasiswaan dengan akurat serta sesuai prosedur yang berlaku. Sebanyak 22 orang (44%) menyatakan sangat setuju, sementara 12 orang (24%) menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan keakuratan dan kesesuaian prosedur yang diterapkan oleh staf BAAK dalam menyampaikan informasi. Namun, terdapat 16 orang (32%) yang menyatakan kurang setuju, yang mungkin mengindikasikan adanya beberapa ketidakpuasan atau area yang perlu diperbaiki dalam proses penyampaian informasi tersebut. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau

sangat tidak setuju, yang menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan informasi yang diberikan oleh staf BAAK dianggap memadai oleh mayoritas responden.

- d. Pelayanan administrasi di BAAK dilakukan secara konsisten dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 18 Frekuensi Butir 4

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	27	54%
Setuju	14	28%
Kurang Setuju	9	18%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.18 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan administrasi di BAAK, dengan 27 orang (54%) yang menyatakan sangat setuju, dan 14 orang (28%) yang menyatakan setuju bahwa pelayanan administrasi dilakukan secara konsisten dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, terdapat juga 9 orang (18%) yang menyatakan kurang setuju, yang menunjukkan adanya beberapa kekhawatiran terkait ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju, yang

menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan administrasi di BAAK dianggap cukup baik oleh mayoritas responden.

- e. Staf BAAK selalu bersedia membantu mahasiswa yang membutuhkan informasi atau penyelesaian administrasi.

Tabel 3. 19 Frekuensi Butir 5

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	33	66%
Setuju	9	18%
Kurang Setuju	8	16%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.19 di atas, hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi BAAK STPMD APMD Yogyakarta menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada pernyataan pertama, yang menyatakan bahwa staf BAAK selalu bersedia membantu mahasiswa yang membutuhkan informasi atau penyelesaian administrasi, sebanyak 33 responden (66%) sangat setuju, sementara 9 responden (18%) setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa didukung dengan adanya bantuan staf BAAK dalam proses administrasi.

- f. Keluhan atau pertanyaan mahasiswa ditanggapi dengan cepat dan jelas oleh staf BAAK.

Tabel 3. 20 Frekuensi Butir 6

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	31	62%
Setuju	8	16%
Kurang Setuju	11	22%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.20 di atas, pernyataan mengenai tanggapan staf BAAK terhadap keluhan atau pertanyaan mahasiswa menunjukkan hasil yang cukup baik. Sebanyak 31 orang (62%) responden sangat setuju bahwa staf BAAK cepat dan jelas dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan. Sementara itu, 8 orang (16%) setuju, dan 11 orang (22%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa puas dengan respons staf BAAK, ada beberapa mahasiswa yang merasa bahwa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam memberikan respons yang lebih cepat atau jelas.

- g. Staf BAAK memiliki sikap profesional, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Tabel 3. 21 Frekuensi Butir 7

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	23	46%
Setuju	19	38%
Kurang Setuju	8	16%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.21 di atas, pernyataan mengenai sikap profesional, ramah, dan sopan staf BAAK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa menunjukkan hasil yang cukup positif. Sebanyak 23 orang (46%) sangat setuju bahwa staf BAAK memiliki sikap profesional, ramah, dan sopan. Sementara itu, 19 orang (38%) setuju, dan 8 orang (16%) kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa staf BAAK mampu menjaga sikap yang baik dan sopan dalam melayani mahasiswa, meskipun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas dengan sikap tersebut.

- h. Saya merasa aman dan percaya terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh BAAK STPMD APMD.

Tabel 3. 22 Frekuensi Butir 8

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	20	40%
Setuju	18	36%
Kurang Setuju	10	20%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.22 di atas, pernyataan mengenai rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik BAAK menunjukkan hasil yang baik. Sebanyak 20 orang (40%) sangat setuju bahwa mereka merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAAK, dan 18 orang (36%) setuju. Hanya 10 orang (20%) yang kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa yakin dengan kualitas pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh BAAK, meskipun ada sebagian kecil yang merasakan ketidakpuasan terhadap tingkat kepercayaan ini.

- i. Staf BAAK memahami kebutuhan mahasiswa dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu.

Tabel 3. 23 Frekuensi Butir 9

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	19	38%
Setuju	19	38%
Kurang Setuju	12	24%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.23 di atas, pernyataan mengenai pemahaman staf BAAK terhadap kebutuhan mahasiswa dan pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu menunjukkan hasil yang beragam. Sebanyak 19 orang (38%) sangat setuju bahwa staf BAAK memahami kebutuhan mahasiswa dan memberikan pelayanan yang sesuai, sementara 19 orang lainnya (38%) setuju. Namun, ada 12 orang (24%) yang kurang setuju dengan pernyataan ini. Meskipun mayoritas responden merasa staf BAAK memahami kebutuhan mereka, sejumlah mahasiswa merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan individu mereka, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal personalisasi pelayanan.

- j. BAAK memberikan perhatian yang tulus dan responsif terhadap permasalahan akademik dan kemahasiswaan mahasiswa.

Tabel 3. 24 Frekuensi Butir 10

Pernyataan	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	33	66%
Setuju	14	28%
Kurang Setuju	5	10%
Tidak Setuju		
Sangat Tidak Setuju		
Total	50	100%

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.24 di atas, pernyataan mengenai perhatian tulus dan responsif staf BAAK terhadap permasalahan akademik dan kemahasiswaan menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 33 orang (66%) sangat setuju bahwa staf BAAK memberikan perhatian yang tulus dan responsif terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa. 14 orang (28%) setuju, dan hanya 5 orang (10%) yang kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa staf BAAK memiliki perhatian yang tinggi terhadap permasalahan akademik dan kemahasiswaan, serta cepat tanggap dalam memberikan solusi. Persentase rendah dari responden yang kurang setuju mengindikasikan bahwa permasalahan dalam hal perhatian terhadap mahasiswa cukup sedikit.

3. Hasil Pengujian Statistika

a) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 3. 25 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	5,01093246
Most Extreme Differences	Absolute	0,101
	Positive	0,100
	Negative	-0,101
Test Statistic		0,101
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.25 hasil uji normalitas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Distribusi normal pada data menunjukkan bahwa model penelitian memenuhi asumsi dasar untuk analisis statistik lebih lanjut, seperti regresi linier. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh dapat lebih dipercaya dan digunakan untuk menarik kesimpulan yang valid dalam penelitian ini.

2) Uji Linearitas

Tabel 3. 26 uji Linearitas

ANOVA Table			
			Sig.
Kepuasan	Between	(Combined)	0,148
Pelayanan *	Groups	<u>Linearity</u>	<u>0,038</u>
Komunikasi		Deviation from	0,268
Efektif		<u>Linearity</u>	
Within Groups			
Total			

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.26 hasil uji linearitas, nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,268, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen dalam model penelitian bersifat linear. Dengan demikian, model yang digunakan telah sesuai untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan metode regresi, karena tidak terdapat indikasi pelanggaran asumsi linearitas.

3) Uji Heterokedasitas

Tabel 3. 27 Uji Heterokedasitas

Coefficients ^a	
Model	Sig.
1 (Constant)	0,223
Komunikasi Efektif	0,923

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.27 hasil uji heterokedastisitas, nilai signifikansi sebesar 0,923 menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heterokedastisitas. Hal ini karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang berarti bahwa varians residual bersifat homogen dan tidak dipengaruhi

oleh variabel independen. Dengan demikian, asumsi klasik mengenai homokedastisitas terpenuhi, sehingga model regresi dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut tanpa perlu dilakukan transformasi data atau perbaikan model.

b) Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. 28 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	24,483	6,976
Komunikasi Efektif	0,362	0,174

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.28 di atas, persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut: $Y=24,483 + 0,362X$ Persamaan ini menunjukkan bahwa konstanta sebesar 24,483 berarti ketika nilai Komunikasi Efektif adalah nol, maka nilai Kepuasan Pelayanan diperkirakan sebesar 24,483. Koefisien regresi sebesar 0,362 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Komunikasi Efektif akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,362 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai standar error yang relatif kecil mengindikasikan bahwa estimasi parameter cukup akurat. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel independen dan dependen, sehingga semakin tinggi nilai Komunikasi Efektif, maka semakin tinggi pula nilai Kepuasan Pelayanan.

c) Uji Hipotesis

1) Uji t

Tabel 3. 29 Uji t

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,509	0,001
Komunikasi Efektif	2,086	0,042

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.29 di atas, nilai t hitung sebesar 2,086 lebih besar dari t tabel sebesar 2.01063, serta nilai signifikansi 0,042 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Komunikasi Efektif) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif memiliki dampak nyata terhadap kepuasan pelayanan pada BAAK STPMD APMD Yogyakarta.

2) Uji Koefisien Determinasi (R)

Tabel 3. 30 Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	0,083	0,064	5,063

Sumber: Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3.30 di atas, nilai R Square sebesar 0,083 menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu komunikasi efektif, mampu menjelaskan 8,3% variasi dalam kepuasan pelayanan BAAK. Sementara itu, sisanya sebesar 91,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,064 juga mengindikasikan bahwa setelah penyesuaian, variabel independen masih memiliki pengaruh yang relatif kecil terhadap variabel dependen.

C. Analisis Data

1. Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pelayanan: Analisis Statistik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) STPM D APMD Yogyakarta. Pengaruh ini dibuktikan melalui serangkaian uji statistik yang meliputi uji asumsi klasik dan analisis regresi sederhana. Tahapan analisis dimulai dengan memastikan bahwa data memenuhi asumsi normalitas, linearitas, dan homokedastisitas sebagai syarat dasar dalam regresi. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang berada jauh di atas batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model terdistribusi secara normal. Uji linearitas menguatkan bahwa hubungan antara komunikasi efektif sebagai variabel independen dan kepuasan pelayanan sebagai variabel dependen bersifat linear, dengan nilai deviation from linearity sebesar $0,268 > 0,05$. Selain itu, uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas, ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,923, yang berarti varians residual bersifat konstan. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, analisis regresi sederhana dapat dijalankan dengan valid. Hasilnya menunjukkan bahwa model regresi yang terbentuk adalah $Y = 24,483 + 0,362X$, yang mengindikasikan bahwa tanpa adanya komunikasi efektif sekalipun, masih terdapat tingkat dasar kepuasan pelayanan sebesar 24,483 satuan. Namun, setiap peningkatan satu satuan dalam komunikasi efektif akan mendorong peningkatan sebesar 0,362 satuan dalam kepuasan pelayanan. Hasil uji t memperkuat signifikansi hubungan ini, dengan t hitung sebesar $2,086 > t \text{ tabel } 2,01063$ dan nilai signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$, yang berarti komunikasi efektif berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,083

menunjukkan bahwa komunikasi efektif menjelaskan 8,3% variasi dalam kepuasan pelayanan, sementara adjusted R^2 sebesar 0,064 memperlihatkan stabilitas model meskipun kontribusinya tidak terlalu besar.

2. Persepsi Mahasiswa terhadap Komunikasi Efektif dan Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa STPMD APMD Yogyakarta terhadap komunikasi efektif dan kepuasan pelayanan staf BAAK tergolong sangat positif. Sebagian besar responden merasa dihargai dan diperlakukan dengan sopan, mendapat tanggapan positif dari staf atas pertanyaan atau permintaan, serta menilai bahwa staf BAAK memahami kebutuhan mereka, mendengarkan dengan perhatian, dan menyampaikan informasi secara jelas serta mudah dipahami. Selain itu, komunikasi yang efektif dinilai berkontribusi terhadap percepatan penyelesaian urusan administrasi, dan staf BAAK dianggap ramah, terbuka terhadap kritik dan saran, serta konsisten dalam memberikan layanan. Dari sisi kepuasan pelayanan, mahasiswa menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia cukup mendukung kenyamanan, informasi layanan disampaikan secara jelas melalui berbagai media, staf bersedia membantu, dan pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan jadwal. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap kejelasan informasi dan media komunikasi yang digunakan, sehingga aspek tersebut menjadi titik penting untuk perbaikan ke depan. Secara keseluruhan, mahasiswa menilai bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan staf BAAK sudah efektif dan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima.

Hal ini menegaskan bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam pelayanan administrasi, terutama dalam lingkungan akademik yang menuntut penyampaian informasi secara cepat, tepat, dan transparan. Komunikasi yang dilakukan secara persuasif, lugas, dan penuh empati terbukti memberikan dampak positif terhadap

persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, rendahnya nilai R^2 mengisyaratkan keberadaan faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pelayanan, seperti kompetensi sumber daya manusia (SDM), kelengkapan sarana dan prasarana, serta iklim organisasi yang mendukung. Ketiganya memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan sistem pelayanan administratif kampus. Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi di lingkungan BAAK, tidak hanya dari sisi teknis penyampaian informasi, tetapi juga dalam aspek emosional dan interaksi sosial antara petugas administrasi dan mahasiswa. Pelayanan yang baik bukan hanya tentang kecepatan, tetapi juga tentang bagaimana mahasiswa merasa dihargai dan dipahami. Oleh karena itu, komunikasi efektif merupakan variabel strategis yang tidak boleh diabaikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi akademik. Temuan ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam kajian komunikasi dan administrasi publik, tetapi juga menyimpan implikasi praktis yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan, terutama dalam merumuskan strategi peningkatan layanan mahasiswa di STPMD APMD Yogyakarta. Untuk mencapai tingkat kepuasan layanan yang optimal, komunikasi efektif perlu dilengkapi dengan penguatan kualitas SDM, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pembentukan budaya kerja yang profesional dan humanis.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi efektif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi sederhana yang menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin, maka tingkat kepuasan pelayanan juga meningkat. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji statistik yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif dan kepuasan pelayanan. Selain itu, koefisien determinasi mengindikasikan bahwa komunikasi efektif berperan besar dalam menjelaskan variasi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

B. SARAN

Adapun saran dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan keterampilan komunikasi staf melalui pelatihan yang mencakup komunikasi interpersonal, pelayanan prima, serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih interaktif. Upaya ini tidak hanya akan memperkuat kualitas layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih positif antara staf dan mahasiswa. Selain itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi aspek lain seperti budaya organisasi, sistem penghargaan bagi staf pelayanan, dan optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam administrasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- AB, Subhan, Viana Safrida Harahap, and ALHIDAYATULLAH AK. 2022. "Metode Komunikasi Inter Personal Pada Pelayanan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Takengon Kabupaten Aceh Tengah (Studi Deskriptif Keluhan Tarif Listrik Di Kampung Bebesen)." *Telangke: Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi* 4(1): 1–15. doi:10.55542/jiksohum.v4i1.137.
- Ghozali, Imam. 2018. 1 *Application of Multivariate Analysis with IBM SPSS 25 Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, Didik. 2021. Pengantar Ilmu Komunikasi *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*.
- Ishadi, Lovina Zein. 2015. "Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura Pontianak." *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* 4: 1–14. <http://jurmafis.untan.ac.id>.
- Jannah, Marichatul, Darmini Darmini, and Dwi Rochmayanti. 2017. "Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi." 13(2): 28–33.
- Jurkowitsch, Silke, Claudio Vignali, and Hans Rüdiger Kaufmann. 2006. "A Student Satisfaction Model for Austrian Higher Education Providers Considering Aspects of Marketing Communications." *Innovative Marketing* 2(3): 9–23.
- Karundeng, Exreana Mejjina, Lucky F Tamengkel, and Aneke Y Punuindoong. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih." *Productivity* 2(6): 511–17. <file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Mejjina+511-517.pdf>.
- Nurdin, Ali, Agoes Moh Moefad, Advan Navis Zubaidi, and Rahmat Harianto. 2013. Pengantar

Ilmu Komunikasi *Pengantar Ilmu Komunikasi*.

Nurlela, Lela, Rudy Dwi Laksono, Loso Judijanto, Ns. Sri Wianti, Rima Pratiwi Batubara, Sri Rahadian Mukjizat Sakti, Febriansyah Nataly, et al. 2024. *PENGANTAR KOMUNIKASI (Dasar-Dasar Komunikasi Yang Efektif)*. www.buku.sonpedia.com.

Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam, Marhaeni Fajar, and Kurniawati. 2021. “PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PADA Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas.” *Pharmacognosy Magazine* 75(17): 399–405.

Putra, Dance Marsyandi, and Nazaruddin Aziz. 2019. “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Siti Rahmah Padang.” *Journal Health*: 11.

Ridoanto, Totok, Mislinawati, and Glarian Triaudi. 2020. Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit *Kepuasan Konsumen*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).

Sahir, Syafrida Hafni. 2022. *Metedologi Penelitian*.

Seng, Ernest, and Tan Pei Ling. 2013. “A Statistical Analysis of Education Service Quality Dimensions on Business School Students’ Satisfaction.” *International Education Studies* 6(8): 136–46. doi:10.5539/ies.v6n8p136.

Sihotang, Hotmaulina. 2023. Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta *Metode Penelitian Kuantitatif*. <http://www.nber.org/papers/w16019>.

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. (Bandung: ALFABETA).

Sumaedi, Sik, I Gede Mahatma Yuda Bakti, and Nur Metasari. 2011. “The Influence of

- Perceived Service Quality and Perceived Price on Students' Satisfaction and Recommendation.” *Management Science and Engineering* 5(1): 88–97. doi:10.1201/9781003131465-62.
- Suprpto, Hugo Aries. 2018. “Pengaruh Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Kewirausahaan Mahasiswa.” 9(1): 6.
- Waridah, Waridah. 2016. “Berkomunikasi Dengan Berbahasa Yang Efektif Dapat Meningkatkan Kinerja.” *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study* 2(2). doi:10.31289/simbollika.v2i2.1036.
- Widodo, Slamet, Festy Ladyani, La Ode Asrianto, Rusdi, Khairunnisa, Sri Maria Puji Lestari, Dian Rachma Wijayanti, et al. 2023. Cv Science Techno Direct *Metodologi Penelitian*.
- Yanto, Murni. 2024. *Manajemen Layanan Akademik*. ed. Rhoni Rodin. CV. Eureka Media Aksara.
- Zuwirna. 2016. “Komunikasi Yang Efektif.” *E-Tech* 1(1): 1–8.

LAMPIRAN

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STPMD APMD YOGYAKARTA

Assalamu'alaikum Wr. Wb., Shalom, Om Swastiatu, Namo Budaya, Salam Kebajikan, Salam Sejahtera bagi kita semua.

Perkenalkan nama saya, Bonfasius Benfilio Raul Gonzales Parera. Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAK) STPMD APMD Yogyakarta”. Saya mohon kesediaan Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner ini. Setiap informasi yang diberikan dalam pengisian kuesioner ini, hanya untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiannya. Demikian permohonan saya, atas ketersediaan Saudara/i telah aktif berpartisipasi dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Bonfasius Benfilio Raul Gonzales Parera

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

1. Nama (Opsional)						
2. Jenis Kelamin		Laki-laki	Perempuan			
3. Program Studi						
4. Angkatan/Tahun Masuk						
Variabel Komunikasi Efektif						
NO	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Anda merasa dihargai dan diperlakukan dengan sopan oleh staf BAAK saat menerima layanan administrasi					
2	Staf BAAK memberikan penghargaan atau respon yang positif terhadap setiap pertanyaan atau permintaan Anda					
3	Staf BAAK memahami kebutuhan dan permasalahan Anda sebelum memberikan solusi atau layanan					
4	Staf BAAK berusaha mendengarkan keluhan atau pertanyaan Anda dengan penuh perhatian					
5	Informasi yang diberikan oleh staf BAAK mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan					
6	Staf BAAK dalam menyampaikan informasi terkait prosedur Administrasi akademik					
7	Petunjuk atau prosedur yang diberikan oleh staf BAAK cukup jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda					
8	Kejelasan komunikasi staf BAAK membantu Anda dalam menyelesaikan urusan administrasi dengan lebih cepat					
9	Sikap rendah hati dan keramahan staf BAAK saat melayani Anda					
10	Staf BAAK bersedia menerima kritik dan saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka dan tidak defensif					

Variabel Kepuasan Pelayanan						
NO	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Fasilitas di ruang pelayanan BAAK (meja pelayanan, komputer, dan alat komunikasi) mendukung pelayanan yang nyaman dan efektif.					
2	Informasi mengenai layanan akademik dan kemahasiswaan tersedia dengan jelas melalui media komunikasi yang disediakan BAAK (papan pengumuman, website, atau media sosial).					
3	Staf BAAK memberikan informasi akademik dan kemahasiswaan dengan akurat serta sesuai prosedur yang berlaku.					
4	Pelayanan administrasi di BAAK dilakukan secara konsisten dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.					
5	Staf BAAK selalu bersedia membantu mahasiswa yang membutuhkan informasi atau penyelesaian administrasi.					
6	Keluhan atau pertanyaan mahasiswa ditanggapi dengan cepat dan jelas oleh staf BAAK.					
7	Staf BAAK memiliki sikap profesional, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.					
8	Saya merasa aman dan percaya terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh BAAK STPMD APMD.					
9	Staf BAAK memahami kebutuhan mahasiswa dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu.					
10	BAAK memberikan perhatian yang tulus dan responsif terhadap permasalahan akademik dan kemahasiswaan mahasiswa.					

Lampiran 2. Jawaban Responden

Responden	P1_X	P2_X	P3_X	P4_X	P5_X	P6_X	P7_X	P8_X	P9_X	P10_X	Total_X
1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	41
2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	43
9	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	42
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
17	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
18	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
19	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	36
20	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	41
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
22	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	46
23	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	45
24	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
27	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	34
28	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	40
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
34	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
36	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
41	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44

42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
44	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
48	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Responden	P1_Y	P2_Y	P3_Y	P4_Y	P5_Y	P6_Y	P7_Y	P8_Y	P9_Y	P10_Y	Total_Y
1	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	41
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	46
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	45
5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
8	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	34
9	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	40
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
19	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	42
20	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	44
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
22	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
23	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
24	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
25	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
26	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	42
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	43
29	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
32	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	34
33	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	40

34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
36	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
39	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
40	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
41	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
42	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
44	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
46	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 4. Output SPSS

Correlations												
		P1 \bar{X}	P2 \bar{X}	P3 \bar{X}	P4 \bar{X}	P5 \bar{X}	P6 \bar{X}	P7 \bar{X}	P8 \bar{X}	P9 \bar{X}	P10 \bar{X}	Komuni kasi Efektif
P1_X	Pears o n Correl a tion	1	.977 **	.480 **	.285 *	.327 *	.453 **	.439 **	.748 **	.840 **	.413 **	.885**
	Sig. (2- tailed)		<.00 1	<.00 1	.045	.020	<.00 1	.001	<.00 1	<.00 1	.003	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P2_X	Pears o n Correl a tion	.977 **	1	.471 **	.274	.314 *	.433 **	.426 **	.731 **	.816 **	.402 **	.868**
	Sig. (2- tailed)	<.00 1		<.00 1	.054	.026	.002	.002	<.00 1	<.00 1	.004	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P3_X	Pears o n Correl a tion	.480 **	.471 **	1	.261	.017	.331 *	.280 *	.335 *	.339 *	.810 **	.622**
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	<.00 1		.067	.907	.019	.049	.017	.016	<.00 1	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P4_X	Pears o n Correl a tion	.285 *	.274	.261	1	.260	.321 *	.103	.291 *	.273	.195	.469**
	Sig. (2- tailed)	.045	.054	.067		.068	.023	.475	.040	.055	.174	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P5_X	Pears o n	.327 *	.314 *	.017	.260	1	.301 *	.057	.333 *	.250	.000	.404**

	Correl a tion											
	Sig. (2- tailed)	.020	.026	.907	.068		.033	.693	.018	.080	1.00 0	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P6_X	Pears o n Correl a tion	.453 **	.433 **	.331 *	.321 *	.301 *	1	.301 *	.403 **	.369 **	.315 *	.616**
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	.002	.019	.023	.033		.033	.004	.008	.026	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

P7_X	Pearson Correlation	.439**	.426**	.280*	.103	.057	.301*	1	.456**	.537**	.350*	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.049	.475	.693	.033		<.001	<.001	.013	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P8_X	Pearson Correlation	.748**	.731**	.335*	.291*	.333*	.403**	.456**	1	.928**	.493**	.845**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.017	.040	.018	.004	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P9_X	Pearson Correlation	.840**	.816**	.339*	.273	.250	.369**	.537**	.928**	1	.478**	.867**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.016	.055	.080	.008	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P10_X	Pearson Correlation	.413**	.402**	.810**	.195	.000	.315*	.350*	.493**	.478**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	<.001	.174	1.000	.026	.013	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Komunikasi Efektif	Pearson Correlation	.885**	.868**	.622**	.469**	.404**	.616**	.592**	.845**	.867**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		P1_Y	P2_Y	P3_Y	P4_Y	P5_Y	P6_Y	P7_Y	P8_Y	P9_Y	P10_Y	Kepuasan Pelayanan
P1_Y	Pears on Correlation	1	1.000**	.613**	.364**	.384**	.630**	.484**	.828**	.803**	.447**	.900*
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.009	.006	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P2_Y	Pears on Correlation	1.000**	1	.613**	.364**	.384**	.630**	.484**	.828**	.803**	.447**	.900*
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.009	.006	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P3_Y	Pears on Correlation	.613**	.613**	1	.392**	.151	.314*	.449**	.489**	.451**	.623**	.695*
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.005	.295	.026	.001	<.001	.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P4_Y	Pears on Correlation	.364**	.364**	.392**	1	.585**	.422**	.230	.377**	.429**	.264	.581*
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.005		<.001	.002	.108	.007	.002	.064	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

P5_Y	Pears on Correl ation	.384 **	.384 **	.15 1	.58 5**	1	.53 8**	.37 9**	.49 3**	.52 1**	.02 2	.582* *
	Sig. (2- tailed)	.006	.006	.29 5	<.0 01		<.0 01	.00 7	<.0 01	<.0 01	.88 1	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P6_Y	Pears on Correl ation	.630 **	.630 **	.31 4*	.42 2**	.53 8**	1	.31 8*	.56 3**	.64 4**	.32 0*	.715* *
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	<.00 1	.02 6	.00 2	<.0 01		.02 4	<.0 01	<.0 01	.02 4	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P7_Y	Pears on Correl ation	.484 **	.484 **	.44 9**	.23 0	.37 9**	.31 8*	1	.46 3**	.59 6**	.45 0**	.655* *
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	<.00 1	.00 1	.10 8	.00 7	.02 4		<.0 01	<.0 01	.00 1	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P8_Y	Pears on Correl ation	.828 **	.828 **	.48 9**	.37 7**	.49 3**	.56 3**	.46 3**	1	.86 6**	.41 7**	.865* *
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	<.00 1	<.0 01	.00 7	<.0 01	<.0 01	<.0 01		<.0 01	.00 3	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

P9_Y	Pears on Correl ation	.803 **	.803 **	.45 1**	.42 9**	.52 1**	.64 4**	.59 6**	.86 6**	1	.48 4**	.897* *
	Sig. (2- tailed)	<.00 1	<.00 1	.00 1	.00 2	<.0 01	<.0 01	<.0 01	<.0 01		<.0 01	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

P10_Y	Pears on Correlation	.447**	.447**	.623**	.264	.022	.320*	.450**	.417**	.484**	1	.600*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	<.001	.064	.881	.024	.001	.003	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Kepuasan Pelayanan	Pears on Correlation	.900**	.900**	.695**	.581**	.582**	.715**	.655**	.865**	.897**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability Statistics (X)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Reliability Statistics (Y)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			50
Normal Parameters a,b	Mean		.0000000

	Std. Deviation		501.093.246
Most Extreme Differences	Absolute		.101
	Positive		.100
	Negative		-.101
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2- tailed)c			.200d
Monte Carlo Sig. (2-tailed)e	Sig.		.218
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.208
		Upper Bound	.229

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Squar e	F	Sig.
Kepuasan Pelayanan * Komunikasi Efektif	Between Groups	(Combined)	480.987	13	36.99 9	1.547	.148
		Linearity	111.557	1	111.5 57	4.665	.038
		Deviation from Linearity	369.430	12	30.78 6	1.287	.268
	Within Groups		860.933	36	23.91 5		
	Total		1.341.920	49			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized	Coefficients	Stand ardize d Coeffi cients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4,561	3,698		1,233	0,223
	Komunikasi Efektif	-0,009	0,092	-0,014	-0,097	0,923

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.483	6.976		3.509	<,001
	Komunikasi Efektif	.362	.174	.288	2.086	.042
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.483	6.976		3.509	<,001
	Komunikasi Efektif	.362	.174	.288	2.086	.042

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	0,083	0,064	5,063