

**KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS  
BINA DARMA**

**(Studi Kasus Dibagian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma)**



**INTERNSHIP**

**Oleh :**

**JEFRI JULIANSYAH**

**182510072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP**

**KECERDASAN EMOSIONAL KAYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

(Studi kasus : Pada Bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma)

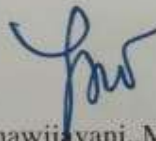
Disusun oleh:

JEFRI JULIANSYAH

182510072

Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Prof. Hj. Isnawijayani.,M.Si.,Ph.D.

Palembang, 25 Februari 2020  
Ketua Program Studi Manajemen S-2

Universitas Bina Darma  
Master Manajemen



Dr.Ir.Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

## PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

### KECERDASAN EMOSIONAL KAYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA

(Studi kasus : Pada Bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma)

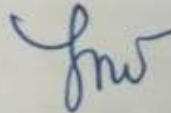
Disusun oleh:

JEFRI JULIANSYAH

182510072

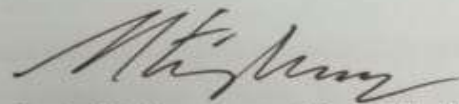
Telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 25 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



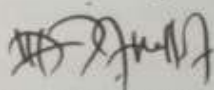
Prof. Hj. Isnawijayani. M.Si., Ph.D.

Penguji II,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

Penguji III,



Dr. Dina Mellita. S.E., M.Ec.

Palembang, 25 Februari 2020  
Direktur Program Pascasarjana

  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JEFRI JULIANSYAH

NIM : 182510072

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan



JEFRI JULIANSYAH

NIM. 182510072

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma, (2) Kecerdasan Emosional Karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma, jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 1.207 orang yaitu saya memilih Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen dan Akuntansi sebanyak 88 orang, Manajemen sebanyak 50 orang dan Akuntansi Sebanyak 38 Orang, dan peneliti menggunakan Regresi Sederhana. Hasil Penelitian menunjuk bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darm

Kata Kunci : Kecerdasan, Emosional, Kepuasan dan Pelayanan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine (1) the effect of Emotional Intelligence on Student Service Satisfaction of Universitas Bina Darma Palembang, (2) Emotional Intelligence of Sanggat Employees influences the service satisfaction of students of Universitas Bina Darma Palembang. This research was conducted at the Universitas Bina Darma Palembang Student Service Center, the total population in this study was 1,207 people, namely I chose the Faculty of Economics and Business, Management and Accounting Study Program as many as 88 people, Management as much as 50 people and Accounting as many as 38 people, and researchers using Regression Simple. The results of the study indicate that there is a very significant impact on Student Service Satisfaction at Universitas Bina Darma.*

**Keywords :** *library services, user satisfaction, university labrary.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-nya Skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya, serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga dapat terselesaikannya penulisan laporan Skripsi ini.

Laporan ini saya buat berdasarkan hasil dari penelitian di Universitas Bina Darma Palembang khususnya di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa PPM. Dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini, saya mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana., M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr.H. Abdul Basyith.,S.E.,M.Si.. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang,.
3. Prof.Hj. Isnawijayani.,M.Si.,Ph.D. . Selaku Dosen Pembimbing Internship saya, yang banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Internship ini.
4. Khususnya untuk Kedua Orang Tua. yang telah memberikan doa yang tulus dan memberikan dukungan berbentuk secara moril maupun meteril.
5. Teman, Sahabat, Keluarga, yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang banyak memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung.
6. Khususnya untuk Almamater saya yang sangat saya cintai.
7. Terimakasih untuk, Kak Dhaniel, Kak Zul Qodri, MbK Junita, MbK Nyimas, MbK Harnati, Kak Fitriansyah, Kak Febri, Kak Wiji, Kak Ardiansyah, Kak Rahmad S, Pupel, Kak Yupi yang telah memberikan saran dan keritikan dalam menyelesaikan Internship saya, kalam semua adalah temen – teman saya yang tidak akan saya lupakan, suka duka dalam menyelesaikan skripsi i love you Semuanya.
8. Terimakasih untuk Mbak, Husnul, , Mbak Ramina, Mbak Leni, Mbak Hensu, Mbak Rahma, Mbak Ajeng dan Bu Qori, yang telah memberikan saran dan semangat kepada saya untuk mengerjakan tugas akhir Program Pascasarjana ini i love you Semuanya.

Saya menyadari dalam penulisan laporan ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu saya Mohon Maaf atas kesalahan dalam Penulisan. Saya juga mengharapkan saran dan kritik yang dapat membuat laporan ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang membaca, Terimakasih.

Palembang, 25 Februari 2020

Penulis

Jefri Juliansyah

Nim : 182510072



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

**Karena Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada  
Kemudahan. Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada  
Kemudahan**

**QS Al - Insyirah Ayat : 5-6**

### **Kupersembahkan Kepada :**

1. Untuk Allah SWT ,karena atas izin-nyalah semua berjalan dengan lancar dan Laporan ini dapat selesai dengan baik.
2. Untuk Orang Kedua Orang Tua, karena doa-nyalah saya bisa berfikir dengan baik supaya anak-nya mendapatkan keberhasilan.
3. Untuk Adik Tersayang yang selalu mendoakan kakak-nya supaya bisa lebih baik lagi.
4. Untuk Sahabat dan Teman yang telah memotifasi saya dalam menyelesaikan Internship ini.
5. Khususnya Untuk Almamater Saya yang tercintai dan saya banggakan.
6. Untuk Universitas Bina Darma tercinta dan yang sangat saya banggakan.
7. Untuk Semua Dosen-dosenku yang sangat saya sayangi, dan saya hormati.
8. Untuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Internship saya ucapkan terimakasih banyak
9. Untuk Semua Staff Karyawan Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma.
10. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 32 yang bersama-sama menjalani proses perkuliahan di kampus Universitas Bina Darma

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN INTERNSHIP</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK INDONESIA</b> .....	v
<b>ABSTRAK INGGRIS</b> .....	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup Perusahaan.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.5.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi.....	6
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.8 Populasi dan Sampel.....	12
1.9 Teknik Pengumpulan Data.....	13
1.10 Variabel dan Definisi Operasional.....	15
1.11 Sumber Data.....	18
1.12 Analisis Data.....	19
1.13 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	21
1.14 Sistematika Penulisan Intrenship.....	22

<b>BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK.....</b>	<b>24</b>
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
2.3 Semboyan Universitas Bina Darma.....	32
2.4 Visi dan Misi Universitas.....	32
2.5 Makna Logo Universitas.....	33
2.6 Struktur Organisasi.....	38
2.7 Tugas dan Tanggung Jawab.....	39
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
3.1 Karakteristik Responden.....	43
3.2 Uji Validitas.....	48
3.3 Uji Relibilitas.....	50
3.4 Analisis Regresi Sederhana.....	50
3.5 Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Simpulan.....	59
4.2 Saran.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran.....	7
Tabel 1.2 Variabel dan Definisi Operasional.....	17
Tabel 2.1 Daftar Fakultas dan Program Studi.....	30
Tabel 3.1 Program Studi Responden.....	43
Tabel 3.2 Semester Responden.....	44
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 3.4 Tabel Tabulasi (X).....	46
Tabel 3.5 Tabel Tabulasi (Y).....	47
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
Tabel 3.8 Hasil Uji Linier Sederhana.....	51
Tabel 3.9 Uji Statistika (T).....	52
Tabel 3.10 Koefisien Determinasi.....	53