

**UJI PERBEDAAN PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
DI FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN UJI KRUSKAL WALLIS**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Bidang Studi Matematika**

**Oleh:**

**TRI ASTUTI**

**08011281722055**



**JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**UJI PERBEDAAN PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS MIPA  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN UJI KRUSKAL-WALLIS**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Matematika**

**Oleh**

**TRI ASTUTI  
NIM. 08011281722055**

**Pembimbing Kedua**



**Dr. Dian Cahyawati S., S.Si., M.Si  
NIP.19730321 200012 2001**

**Indralaya, Desember 2023  
Pembimbing Utama**



**Drs. Endro Setyo Cahyono, M.Si  
NIP. 19640925 199002 1002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Matematika**



**Dr. Dian Cahyawati S., S.Si., M.Si  
NIP.19730321 200012 2001**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Tri Astuti  
NIM : 08011281722055  
Fakultas/Jurusan : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam/Matematika

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan karya ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) dari Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain.

Semua informasi yang dimuat dalam skripsi ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar. Semua isi dari skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Indralaya, 24 Januari 2024  
Penulis,



Tri Astuti  
NIM. 08011281722055

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,  
niscaya dia akan melihat (balasan)nya.”**

**(Q.S Al-Zalzalah : 7)**

***“If you want something you have never had, you must be  
willing to do something you have never done.”***

**(Thomas Jefferson)**

**Skripsi ini kupersembahkan  
kepada:**

- 1. Allah SWT**
- 2. Bapak dan Ibu**
- 3. Saudara**
- 4. Keluarga**
- 5. Dosen**
- 6. Almamater**
- 7. Sahabat dan Teman**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Uji Perbedaan Persepsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya Menggunakan Uji Kruskal-Wallis**”.

Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada orang tua tercinta, yaitu **Bapak Miswan** dan **Ibu Putri** yang tidak pernah lupa mendoakan, merawat dan memberikan kasih sayang, semangat serta restunya kepada penulis dan memberikan dukungan penuh atas apa yang penulis pilih. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Kemenristekdikti** selaku pemberi beasiswa bidikmisi dari semester 1 sampai semester 8 perkuliahan sehingga penulis dapat merasakan menjadi mahasiswa dan menyelesaikan jenjang Strata Satu di Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.
2. **Prof. Dr. Hermansyah, S.Si., M.Si., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
3. **Dr. Dian Cahyawati Sukanda, S.Si., M.Si** selaku Ketua Jurusan Matematika sekaligus pembimbing kedua penulis yang telah memberikan masukan, saran dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan di Jurusan Matematika.

4. **Des Alwine Zayanti, M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Matematika dan ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan di Jurusan Matematika.
5. **Drs. Endro Setyo Cahyono, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi masukan, saran, membimbing dan meluangkan waktu kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Matematika.
6. **Responden penelitian** yang telah bersedia meluangkan waktu untuk dimintai tanggapannya dalam kuisisioner.
7. **Dr. Sisca Oktarina, S.Si., M.Sc** selaku dosen pembimbing akademik penulis dan ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan di Jurusan Matematika.
8. **Dr. Yuli Andriani, S.Si.,** selaku Ketua Seminar dan **Irmeilyana, S.Si., M.Si** selaku Sekretaris Seminar yang telah membantu proses seminar sehingga dapat dilaksanakan dengan baik.
9. **Dra. Ning Eliyati, M.Pd** selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. **Endang Sri Kresnawati, S.Si., M.Si** selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan masukan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. **Seluruh Dosen di Jurusan Matematika FMIPA UNSRI** atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Matematika.
12. **Bapak Irwansyah** dan **Ibu Hamida** yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi di Jurusan Matematika FMIPA UNSRI.
13. Saudara-saudara yang saya sayangi **Mba Tari, Kak Fajar, Memet, dan Lili** yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.

- 14. Om Richard, Tante Euis, Om Ilham, Om Bob, Aa, Tete, Au, dan Eki** yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
- 15. Icha, Melda, Ismi, Rizka, Rezu, Septi, Diyaz, Wina dan Hilal** yang telah menemani dan berbagi ilmu serta pengalaman yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
- 16. Teman-teman angkatan 2017, Kakak-kakak Tingkat 2016 dan 2015 serta Adik-adik Tingkat 2018 dan 2019** yang telah memberikan dukungan dan saling berbagi ilmu serta pengalaman selama masa perkuliahan.
- 17. Semua Pihak** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
- 18. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no day off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.***

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Indralaya, Desember 2023

Tri Astuti  
NIM. 08011281722055

**TEST OF DIFFERENCES IN STUDENTS' PERCEPTIONS OF  
SATISFACTION WITH SERVICES AT  
THE FACULTY OF MATHEMATICS AND NATURAL SCIENCES,  
SRIWIJAYA UNIVERSITY USING THE KRUSKAL WALLIS TEST**

**Tri Astuti**

**08011281722055**

**ABSTRACT**

Service quality is a very important thing to pay attention to in every service, including educational services at the Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Sriwijaya University. Service quality needs to be evaluated continuously to make plans to increase satisfaction with services provided, in this case students. Service evaluation can be done by analyzing students' perceptions of the level of satisfaction with the services they receive. This research is to describe perceptions and obtain significance of test results of differences in perceptions of student satisfaction levels between departments regarding services at the Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Sriwijaya University. The variables observed are service quality, namely Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance. Data collection obtained 110 respondents from Faculty of Mathematics and Natural Sciences consisting of students from the Department of Mathematics, Physics, Chemistry, Biology, Marine Science and Pharmacy. The method used in the research is Kruskal-Wallis Test. The results of the data description show that the Tangible variable received the most responses "Quite Satisfied", while the Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance variables received the most responses "Satisfied". The results of the research showed that of the five variables observed, there was one variable that had The difference in perception between Department students regarding the services provided by the Faculty of Mathematics and Natural Sciences is the Responsiveness variable. The results of testing the differences in the Responsiveness variable show that students from the Departments of Mathematics, Physics, Chemistry and Pharmacy gave the highest percentage of responses in the "Satisfied" category. Students from the Department of Biology and Marine Sciences gave the highest percentage of responses of "Very Satisfied" with the services provided by the Faculty of Mathematics and Natural Sciences.

Keywords: Service Quality, Services, Nonparametric Statistics, Kruskal-Wallis Test



**UJI PERBEDAAN PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS MIPA  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN UJI KRUSKAL WALLIS**

**Tri Astuti**

**08011281722055**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dari setiap pelayanan, termasuk layanan pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya. Kualitas layanan perlu dievaluasi secara kontinu untuk membuat perencanaan dalam upaya peningkatan kepuasan yang diberi layanan, dalam hal ini mahasiswa. Evaluasi layanan dapat dilakukan dengan menganalisis persepsi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi dan mendapatkan signifikansi hasil uji beda persepsi tingkat kepuasan mahasiswa antar jurusan terhadap layanan di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya. Variabel yang diamati adalah kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Pengumpulan data diperoleh 110 responden dari Fakultas MIPA yang terdiri dari mahasiswa Jurusan Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, Ilmu Kelautan dan Farmasi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Uji Kruskal-Wallis. Hasil deskripsi data menunjukkan bahwa variabel *Tangible* memperoleh tanggapan paling banyak “Cukup Puas”, sedangkan untuk variabel *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* memperoleh tanggapan paling banyak “Puas”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel yang diamati, terdapat satu variabel yang memiliki perbedaan persepsi antar mahasiswa Jurusan terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas MIPA yaitu variabel *Responsiveness*. Hasil pengujian perbedaan pada variabel *Responsiveness* memberikan bahwa mahasiswa Jurusan Matematika, Fisika, Kimia, dan Farmasi memberikan persentase tanggapan paling banyak untuk kategori “Puas”. Mahasiswa Jurusan Biologi dan Ilmu Kelautan memberikan persentase tanggapan paling banyak untuk “Sangat Puas” terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas MIPA.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Layanan Jasa, Statistik Nonparametrik, Uji Kruskal-Wallis

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Jasa .....	5
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	5
2.2 Kualitas Pelayanan .....	6
2.2.1 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan .....	7
2.2.2 Tujuan Pengukuran Kualitas .....	9
2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	11
2.4 Uji Kruskal-Wallis .....	12
2.4.1 Asumsi-Asumsi Pada Uji Kruskal-Wallis .....	12
2.4.2 Kriteria Pengujian Kruskal-Wallis .....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Tempat .....	16
3.2 Waktu .....	16

3.3 Data Penelitian .....	16
3.4 Populasi, Sampel dan Variabel Penelitian .....	16
3.5 Langkah Penelitian .....	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Deskripsi Data Responden .....	21
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	23
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangible</i> .....	23
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Emphaty</i> .....	25
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i> .....	27
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> .....	28
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i> .....	30
4.3 Uji Kruskal-Wallis .....	32
4.3.1 Uji Kruskal-Wallis pada Variabel <i>Tangible</i> .....	33
4.3.2 Uji Kruskal-Wallis pada Variabel <i>Emphaty, Reliability,</i> <i>Responsiveness, dan Assurance</i> .....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peringkat Data untuk Uji Kruskal-Wallis .....	13
Tabel 3.1 Skala Tanggapan .....	17
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangible</i> .....	23
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Emphaty</i> .....	25
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i> .....	27
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveeness</i> .....	29
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i> .....	30
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai untuk Variabel Pelayanan yang ada di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya .....	31
Tabel 4.7 Rangking Mengenai Variabel <i>Tangible</i> .....	33
Tabel 4.8 Jumlah Ranking Variabel <i>Tangible</i> .....	34
Tabel 4.9 Pengulangan Ranking Variabel <i>Tangible</i> .....	35
Tabel 4.10 Perhitungan Uji Kruskal-Wallis untuk tiap Variabel .....	36
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Jurusan Matematika Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	37
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Jurusan Fisika Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	38
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Jurusan Kimia Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	39
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Jurusan Biologi Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Jurusan Ilmu Kelautan Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Jurusan Farmasi Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.17 Akumulasi Persentase Tanggapan Responden Seluruh Jurusan Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan.....	22
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan.....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya.....	48
Lampiran 2. Table Uji Validitas tiap Pernyataan.....	50
Lampiran 3. Tabel Data Responden Pengambilan Periode September-Oktober 2023.....	52
Lampiran 4. Tabel Rangkaing Mengenai Variabel <i>Emphaty</i> .....	55
Lampiran 5. Tabel Rangkaing Mengenai Variabel <i>Reliability</i> .....	56
Lampiran 6. Tabel Rangkaing Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> .....	57
Lampiran 7. Tabel Rangkaing Mengenai Variabel <i>Assurance</i> .....	58
Lampiran 8. Tabel Jumlah Ranking Tiap Variabel.....	59
Lampiran 9. Tabel Pengulangan Ranking tiap Variabel .....	60
Lampiran 10. Tabel Chi Square .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Uji Kruskal-Wallis (*Kruskal-Wallis Test*) adalah Uji Statistika Nonparametrik. Uji Statistika Nonparametrik tidak memiliki syarat-syarat tertentu dalam bentuk distribusi parameter populasinya. Uji Statistika Nonparametrik dapat digunakan untuk menganalisis data bertipe nominal atau ordinal karena pada umumnya data bertipe nominal atau ordinal tidak menyebar normal. Uji Kruskal-Wallis adalah Uji Statistika Nonparametrik yang bisa digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok variable bebas dan variabel terikat.

Uji Kruskal-Wallis dapat diterapkan untuk menguji dan menganalisis persepsi tingkat kepuasan mahasiswa antar kelompok jurusan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan merupakan hal yang perlu diperhatikan agar universitas bisa diterima oleh mahasiswa dan terus ada serta bertumbuh dengan dukungan mahasiswa. Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa di universitas dapat meliputi sarana prasarana pendukung kegiatan akademi-nonakademik, kegiatan perkuliahan serta pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan dalam peningkatan mutu pendidikan yang diberikan oleh universitas terlebih fakultas kepada mahasiswanya merupakan kebutuhan yang tidak diabaikan jika universitas ingin berkembang dan bertahan dikala banyaknya penyelenggara pendidikan yang ada. Mahasiswa tentunya mencari universitas yang bisa memberikan pelayanan terbaik dengan kualitas yang baik tentunya.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus pernah dilakukan oleh Eka et, al. (2018), Komaini et, al. (2015) dan Cahyawati et, al. (2013). Eka et, al. melakukan penelitian untuk mengetahui bentuk kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya serta untuk mengetahui indikator pelayanan dengan nilai kepuasan terendah. Analisis data yang menggunakan *gap analysis*, dari data kumulatif dengan jumlah responden 360 orang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ada 4 kategori yang harus dipertahankan kualitas dan kinerjanya. Yaitu jaminan, empati, reliabilitas dan daya tanggap. *Tangible* adalah indikator yang sangat penting tetapi mendapatkan nilai kepuasan terendah.

Komaini et, al. di Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, studinya dilakukan untuk mengkaji efisiensi pelayanan akademik. Tantangan yang dihadapi oleh Fakultas Teknik salah satunya adalah bagaimana mengelola kualitas pelayanan akademik. Terutama pelayanan internal dan eksternal. Para staf dan dosen sebagai pelaksana adalah hal utama dalam usaha peningkatan produktivitas dan efisiensi. Penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Kesimpulan dengan responden sebanyak 280 orang dengan hasil memuaskan tetapi terdapat variabel yang harus ditingkatkan karena tingkat kepuasannya 60%.

Penelitian dilakukan oleh Cahyawati et, al. bertujuan untuk memperoleh deskripsi dan tanggapan mengenai persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bimbingan Tugas Akhir, memperbaiki serta mengevaluasi kinerja terhadap atribut pelayanan Tugas Akhir. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *factor*, metode *service quality* (ServQual) serta metode *importance*



*performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata persentase 59,6% mahasiswa memberikan tanggapan “Puas” terhadap pelayanan bimbingan Tugas Akhir. Ada 5 dari 23 atribut yang perlu diprioritaskan dalam perbaikannya menurut Diagram Kartesius. Atribut yang perlu diprioritaskan adalah “Dosen dapat menerima dan merespon mahasiswa yang ingin berdiskusi mengenai rencana TA”, “Dosen melibatkan mahasiswa dalam proyek penelitiannya”, “Kesesuaian pembimbing utama dengan bidang ilmu topik penelitian”, “Dosen pembimbing memantau dan mengevaluasi perkembangan mahasiswa pembimbingnya”, serta “Dosen pembimbing memberi informasi tentang pustaka yang relevan dengan topik penelitian”.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas, belum ditemukan publikasi hasil penelitian yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (Fakultas MIPA) Universitas Sriwijaya. Uji Kruskal-Wallis dapat menjadi salah satu metode analisis yang bisa digunakan untuk menganalisis hal ini, dengan bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan perlakuan antar kelompok.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran persepsi tingkat kepuasan mahasiswa antar jurusan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi tingkat kepuasan mahasiswa antar jurusan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Data yang dianalisis berasal dari responden mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya Angkatan 2020, 2021, 2022 dan 2023.

### **1.4 Tujuan**

1. Mendeskripsikan persepsi tingkat kepuasan mahasiswa antar jurusan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.
2. Mendapatkan signifikansi hasil uji beda persepsi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat penelitian ini adalah

1. Bagi Mahasiswa dapat menambah bahan bacaan atau referensi tentang penerapan statistika nonparametrik dalam penelitian.
2. Bagi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam sebagai tambahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara kontinu terhadap mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyawati, D., Yahdin, S., & Puspitasari, Y. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bimbingan Tugas Akhir di Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya. Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung. Lampung.
- Corder, G. W., & Foreman, D. I. 2014. *Nonparametric Statistics: a Step-By-Step Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Dodge, Y. (2008). *The Concise Encyclopedia of Statistic*. Neuchatel: Springer.
- Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. 2018. Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89-98.
- Forthofer, R. N., Lee, E. S., & Hernandez, M. 2007. *Biostatistics: A Guide To Design, Analysis, And Discovery*. Cambridge: Elsevier Academic Press.
- Komaini, A., Ariana, S., & Wijaya, A. (2015, Juni 11). *Efisiensi Pelayanan Akademik "SIMAK" Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Manajemen, Palembang.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Murti, B. 1996. *Penerapan Metode Statistik Nonparametrik dalam Ilmu-Ilmu Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Odiase, J. I., & Ogbonmwan, S. M. 2005. Exact Permutation Critical Values for the Kruskal-Wallis One-way ANOVA. *Journal Of Modern Applied Statistical Methods*, 4(2), 609-620.
- Ostertagova, E., Ostertag, O., & Kováč, J. 2014. Methodology and application of the Kruskal-Wallis test. *Journal Of Applied Mechanics and Materials*, 611, 115-120.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Siegel, S. 1997. *Statistika Nonperametriik untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Siregar, S. 2015. *Statistik Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta : Prenadamedia Group.

Supranto. 2006. *Pengukuran Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.