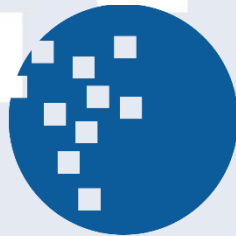


**PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY,*
SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN *STUDENT*
EXPECTATION TERHADAP *STUDENT SATISFACTION*
MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM
MENJALANI PROGRAM MAGANG**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Carissa Gazali

00000046226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION* TERHADAP *STUDENT SATISFACTION* MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Carissa Gazali

00000046226

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Carissa Gazali
NIM : 00000046226
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan Magang/MBKM saya yang berjudul:

“PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION* TERHADAP STUDENT SATISFACTION MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG”

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 06 Mei 2024



Carissa

(Carissa Gazali)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

“PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION* TERHADAP *STUDENT SATISFACTION* MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG”

Oleh

Nama : Carissa Gazali
NIM : 00000046226
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 06 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M.

NIDN: 0705069103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION* TERHADAP *STUDENT SATISFACTION* MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG”

Oleh

Nama : Carissa Gazali
NIM : 00000046226
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 05 Juni 2024

Pukul 11.00 s.d 12.30 dan dinyatakan

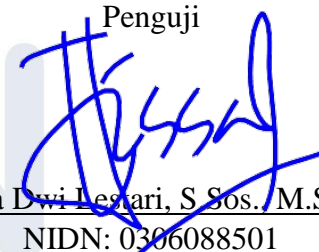
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.


Ketua Sidang


Nosiqa Rizkalla, S.E., M.Sc.
NIDN: 0320089001

Penguji


Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
NIDN: 0306088501

Pembimbing


Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M
NIDN: 0705069103

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Carissa Gazali
NIM : 00000046226
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah :
“PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION* TERHADAP *STUDENT SATISFACTION* MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG”

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 06 Mei 2024



(Carissa Gazali)

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:

“Pengaruh *Supervisor Support*, *Task Clarity*, *Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Student Expectation* terhadap *Student Satisfaction* Mahasiswa di Kabupaten Tangerang dalam Menjalani Program Magang” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono., M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos., M.B.A, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yaitu Mama, Cegeb, Koyan, dan Konik yang telah mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Mochi, Opu, Opi, dan Bobi selaku kucing penulis yang telah memberikan hiburan dan semangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ocean Atkins, yang telah menemani, membantu, dan memberi saran serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Audri dan Betris, yang sudah memberikan dukungan, saran, dan hiburan selama penulis mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.

10. Oye, Meme, Jen, Regi, Pibi, dan Atis yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Alvin, Kholiq, Jessica, Sedy, Cheeryl yang telah memberikan dukungan dan bimbingan atas kesulitan yang dihadapi penulis selama mengerjakan skripsi ini.

Hasil karya tugas akhir berupa laporan skripsi yang disusun oleh penulis masih memiliki banyak kesalahan dan tidak sempurna dikarenakan berbagai keterbatasan yang dihadapi penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik sebagai bahan evaluasi penulis. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat akademis dan referensi bagi seluruh pembaca ataupun peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian serupa.

Tangerang, 06 Mei 2024



(Carissa Gazali)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY,
SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT
EXPECTATION TERHADAP STUDENT SATISFACTION
MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM
MENJALANI PROGRAM MAGANG**

Carissa Gazali

ABSTRAK

Menurut undang-undang ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2013, program magang merupakan suatu sistem pelatihan yang digunakan untuk mendapatkan pelatihan dan bimbingan secara langsung sehingga peserta magang akan mendapatkan gambaran terkait dengan dunia kerja dan memiliki pengalaman yang dapat meningkatkan kemampuan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan magang mahasiswa khususnya di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan descriptive study dengan teknik *sampling* yaitu *non-probability sampling* dan metode *judgmental sampling* melalui metode pengumpulan data survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 mahasiswa di Kabupaten Tangerang dan didapati hasil penelitian yaitu *Supervisor Support*, *Task Clarity*, *Perceived Value*, dan *Student Expectation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*, sedangkan *Service Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*.

Kata kunci: *Supervisor Support*, *Task Clarity*, *Service Quality*, *Perceived Value*, *Student Expectation*, *Student Satisfaction*, *Internship*

***THE INFLUENCE OF SUPERVISOR SUPPORT, TASK
CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, AND
STUDENT EXPECTATION ON STUDENT SATISFACTION OF
STUDENTS IN TANGERANG DISTRICT IN UNDERGOING AN
INTERNSHIP PROGRAMME***

Carissa Gazali

ABSTRACT (English)

According to Labour Law No. 13 of 2013, an apprenticeship programme is a training system used to obtain direct training and guidance so that apprentices will get an overview of the world of work and have experience that can improve their skills. Therefore, this study was conducted with the aim of finding out the factors that can affect student internship satisfaction, especially in Tangerang Regency. This research was conducted quantitatively using a descriptive study with sampling techniques, namely non-probability sampling and judgmental sampling methods through survey data collection methods by distributing questionnaires to 150 students in Tangerang Regency and the results obtained were Supervisor Support, Task Clarity, Perceived Value, and Student Expectation have a significant influence on Student Satisfaction, while Service Quality does not have a significant influence on Student Satisfaction.

Keywords: Supervisor Support, Task Clarity, Service Quality, Perceived Value, Student Expectation, Student Satisfaction, Internship

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.5 Batasan Penelitian	21
1.6 Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 Tinjauan Teori	24
2.1.1 Manajemen	24
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.1.3 Expectation Confirmation Theory (ECT)	26
2.1.4 The American Customer Satisfaction Model (ACSI)	26
2.1.5 Supervisor Support	27
2.1.6 Task Clarity	28
2.1.7 Service Quality	28
2.1.8 Perceived Value	29
2.1.9 Student Expectation	30

2.1.10	Student Satisfaction	30
2.2	Model Penelitian	31
2.3	Hipotesis Penelitian	31
2.3.1	Supervisor Support terhadap Student Satisfaction	32
2.3.2	Task Clarity terhadap Student Satisfaction	32
2.3.3	Service Quality terhadap Student Satisfaction	33
2.3.4	Perceived Value terhadap Student Satisfaction	33
2.3.5	Student Expectation terhadap Student Satisfaction	34
2.4	Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
3.2	Desain Penelitian	38
3.2.1	Research Data	39
3.2.2	Metode Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Metode Pengumpulan Data	46
3.5	Periode Penelitian	46
3.6	Skala Pengukuran	47
3.7	Operasionalisasi Variabel	47
3.7.1	Variabel Eksogen/Independen	47
3.7.2	Variabel Endogen/Dependen	50
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian	51
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	52
3.9	Uji Hipotesis	54
3.9.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.9.2	Uji T (Signifikansi Parameter Individual)	54
3.9.3	Uji F (Signifikansi Parameter Simultan)	55
3.9.4	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	56

3.9.5	Uji Koefisien Korelasi	56
3.10	Tabel Operasionalisasi Variabel	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Magang	68
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Usia	70
4.2	Analisis Deskriptif Statistik	71
4.2.1	<i>Supervisor Support (X1)</i>	72
4.2.2	<i>Task Clarity (X2)</i>	75
4.2.3	<i>Service Quality (X3)</i>	78
4.2.4	<i>Perceived Value (X4)</i>	82
4.2.5	<i>Student Expectation (X5)</i>	85
4.2.6	<i>Student Satisfaction (Y)</i>	89
4.3	Uji Instrumen Data Pre-test	92
4.3.1	Uji Validitas Data <i>Pre-test</i>	93
4.3.2	Uji Reliabilitas Data Pre-test	96
4.4	Uji Instrumen Main-Test	98
4.4.1	Uji Validitas	98
4.4.2	Uji Reliabilitas	101
4.5	Uji Asumsi Klasik	103
4.5.1	Uji Normalitas	103
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	105
4.5.3	Uji Multikolinearitas	107
4.6	Uji Model	108
4.6.1	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	108
4.6.2	Uji Koefisien Korelasi	109
4.7	Uji Hipotesis	112
4.7.1	Uji T (Signifikan Parameter Individual)	112
4.7.2	Uji F (Signifikan Parameter Simultan)	116
4.7.3	Analisis Linear Berganda	117

4.7.4 Kesimpulan Hasil Uji T dan Uji F.....	119
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	121
4.9 Implikasi Manajerial.....	131
4.9.1 Upaya peningkatan <i>Internship Satisfaction</i> dengan bantuan dari <i>Supervisor Support</i>	131
4.9.2 Upaya peningkatan <i>Internship Satisfaction</i> melalui <i>Task Clarity</i> .	132
4.9.3 Upaya peningkatan <i>Internship Satisfaction</i> melalui <i>Perceived Value</i>	134
4.9.4 Upaya peningkatan <i>Internship Satisfaction</i> dengan pengaruh dari <i>Student Expectation</i>	135
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	137
5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	158



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Tingkat Hubungan Nilai Korelasi	57
Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel	65
Tabel 4. 1 Interval Kategori Responden	71
Tabel 4. 2 Interval Variabel Supervisor Support.....	73
Tabel 4. 3 Interval Variabel Task Clarity.....	76
Tabel 4. 4 Interval Variabel Service Quality	79
Tabel 4. 5 Interval Variabel Perceived Value.....	83
Tabel 4. 6 Interval Variabel Student Expectation	87
Tabel 4. 7 Interval Variabel Student Satisfaction	90
Tabel 4. 8 Uji Validitas Pre-test	95
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Pre-test	98
Tabel 4. 10 Uji Validitas Main Test.....	100
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Main Test.....	103
Tabel 4. 12 Tingkat Hubungan Korelasi.....	110
Tabel 4. 13 Hasil Signifikan Parameter Individual (Uji T).....	114
Tabel 4. 14 Kesimpulan Hasil Uji T & Uji F	120

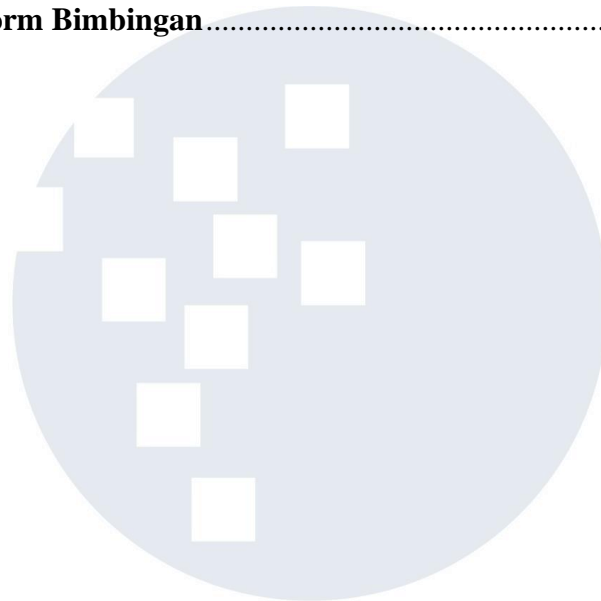


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Daya Saing Tenaga Kerja Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Peringkat Daya Saing Tenaga Kerja di Asia Tenggara	5
Gambar 1. 3 Provinsi dengan Jumlah Mahasiswa Terbanyak di Indonesia... 6	6
Gambar 1. 4 Jumlah Mahasiswa di Indonesia	7
Gambar 1. 5 Tingkat Pengangguran di Kabupaten/Provinsi Banten.....	8
Gambar 1. 6 Jumlah Penduduk yang Tidak/Belum Bekerja di Kabupaten Tangerang	8
Gambar 1. 7 Tingkat Pengangguran Berdasarkan Tingkat Pendidikan	11
Gambar 1. 8 Pengangguran Berdasarkan Pendidikan Tinggi	12
Gambar 1. 9 Data Kepuasan Magang Mahasiswa	13
Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 2. 2 Model Hipotesis 1.....	32
Gambar 2. 3 Model Hipotesis 2.....	33
Gambar 2. 4 Model Hipotesis 3.....	33
Gambar 2. 5 Model Hipotesis 4.....	34
Gambar 2. 6 Model Hipotesis 5.....	34
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Magang.....	68
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Usia	70
Gambar 4. 5 Hasil Histogram Uji Normalitas.....	104
Gambar 4. 6 Hasil Uji Probability Plot.....	105
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
Gambar 4. 8 Hasil Uji Glejser.....	107
Gambar 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Gambar 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	109
Gambar 4. 11 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	110
Gambar 4. 12 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Ui T)	113
Gambar 4. 13 Hasil Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji F)	116
Gambar 4. 14 Hasil Analisis Linear Berganda.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Pengecekan Turnitin.....	158
Lampiran B Kuesioner Penelitian	159
Lampiran C Kode QR Kuesioner	167
Lampiran D Output Data Pre-test.....	168
Lampiran E Output Data Main Test.....	175
Lampiran F Jurnal Utama	184
Lampiran G Form Bimbingan.....	185



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA