

ABSTRAK

Yenik wahyuningsih, dengan NIM. D03212058, 2016. Efektifitas Budaya Kerja Bagian Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya *statement* mengenai lima budaya kerja yang sempat disinggung oleh Menteri Agama mengenai lima budaya kerja, yakni: integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawab, dan keteladanan. Fokus pembahasan dalam penelitian ini mengenai efektifitas budaya kerja yang ada pada bagian kemahasiswaan serta kepuasan pelayanan mahasiswa.

Dalam skripsi ini ada dua rumusan masalah yang telah dikaji, yakni : (1) Apakah ada hubungan efektifitas budaya kerja bagian kemahasiswaan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa? (2) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan?

Untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti menggunakan metode kuantitatif, dengan metode random sampling dan sebanyak 73 responden dari berbagai UKK dan UKM yang menjabat sebagai pengurus pada periode 2015 yang lalu. Dan teknik yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang pertama menggunakan rumus product moment sedang pada permasalahan kedua menggunakan rumus modus.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai efektivitas budaya kerja bagian kemahasiswaan berdasarkan angket. Diperoleh adanya hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Namun, besar hubungan antara keduanya sangatlah lemah yakni sebesar 0,2. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa yang diwakili oleh 73 responden, sebanyak 43 responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan di UIN Sunan Ampel Surabaya

Keyword: Budaya kerja, pelayanan, kepuasan.