

**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA GEDUNG AULA  
AHMAD DAHLAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

***ANALYSES OF CONSUMERS' SATISFACTION OF AULA  
AHMAD DAHLAN HALL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:  
**ARIANDI**  
**20160430283**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ariandi

NIM : 20160430311

Program Studi : Ekonomi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA GEDUNG AULA AHMAD DAHLAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 September 2020



(Ariandi)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Mamahku tercinta, seorang ibu yang sangat luar biasa dalam hal mendidik anak-anaknya, doanya yang tak pernah putus menjadi salah satu kunci dari kesuksesan anak-anaknya. Serta Ayahanda tercinta yang tak kenal lelah berusaha untuk selalu memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya, hingga kini, kerja kerasnya siang dan malam hanya demi mensukseskan cita-cita anaknya, hingga kini saya dapat menyenjam pendidikan tinggi dan terus berusaha mengejar cita-cita saya agar dapat menjadi orang yang berguna.
2. Adik-adik saya yang selalu memotivasi saya agar dapat menjadi orang yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi keluarga dan orang-orang yang ada disekitar saya.
3. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam hal penelitian, menulis skripsi hingga motivasi-motivasi yang diberikan ketika saya mengerjakan skripsi. Dan terimakasih kepada teman-teman yang selalu ada ketika saya sedang membutuhkan hiburan.
4. Semua teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita semua dapat menjadi oang yang sukses dan dapat menginspirasi banyak orang. Dimanapun kita berada, jngan pernah lupa untuk mengamalkan setiap ilmu yang kita miliki.
5. Almameter tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu.

## KATA PENGANTAR

Dengar mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan bersyukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Gedung Aula Ahmad Dahlan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”** sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu, Bapak, Kakak dan Adek serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kepada semua mahasiswa ekonomi.
3. Bapak Imamudin Yuliadi, SE., M.Si selaku kepala Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk semua mahasiswa ekonomi.
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB. tiada kata yang dapat terucapkan selain terimakasih untuk semua bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi dan dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
5. Sportorium UMY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan penyebaran koesioner sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.

7. Untuk diriku sendiri. Terima kasih sudah berjuang, terima kasih sudah melawan ego serta mood yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini, terima kasih telah sabar, terima kasih telah kuat, selalu semangat, dan selalu rendah hati. Semangat perjalanan masih panjang.
8. Kepada teman-teman seperjuangan dalam bimbingan yang selalu menguatkan dan saling memberi semangat hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Kepada teman-teman KKN Kelompok 176, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih sudah memberikan cerita kebahagiaan dan pengalaman selama satu bulan semasa KKN. Terimakasih bimbingan dan semangat yang telah diberikan hingga saat ini kepada penulis.
10. Kepada teman teman Ekonomi angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaannya tetap berjuang dan semangat untuk meraih masa depan.
11. Almamaterku UMY yang memberikan pengetahuan, pengajaran, fasilitas, pengalaman dan keluarga selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 11 September 2020

  
(Ariandi)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
<b>A. Konsumen.....</b>	<b>13</b>
<b>B. Pelayanan.....</b>	<b>32</b>
<b>C. Hubungan Antar Variabel.....</b>	<b>33</b>
<b>D. Bangunan.....</b>	<b>38</b>
<b>E. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>40</b>
<b>F. Hipotesis.....</b>	<b>50</b>
<b>G. Model Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
<b>A. Subjek dan Objek Penelitian.....</b>	<b>54</b>
<b>B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>54</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>55</b>
<b>D. Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>56</b>
<b>E. Definisi Operasional Variable Penelitian.....</b>	<b>57</b>

<b>F.</b>	<b>Uji Instrumen Data.....</b>	<b>61</b>
1.	Uji Validasi.....	61
2.	Reliabilitas.....	61
<b>G.</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>62</b>
1.	Uji Normalitas.....	62
2.	Uji Multikolinearitas.....	62
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	63
<b>H.</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>63</b>
1.	Analisis Deskriptif.....	63
2.	Uji Regresi Linier Berganda.....	64
3.	Uji Hipotesis.....	65
4.	Uji Koefisien Determinasi.....	66
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>67</b>
<b>A.</b>	<b>Profil Aula Ahmad Dahlan.....</b>	<b>67</b>
<b>B.</b>	<b>Gambaran Umum Responden.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>74</b>
<b>A.</b>	<b>Hasil Uji Instrument Data.....</b>	<b>74</b>
1.	Hasil Uji Validitas.....	74
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	75
<b>B.</b>	<b>Hasil Uji Statistik Deskriptif.....</b>	<b>76</b>
<b>C.</b>	<b>Hasil Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>79</b>
1.	Uji Normalitas.....	79
2.	Uji Multikolinearitas.....	79
3.	Uji Heterokedastisitas.....	80
<b>D.</b>	<b>Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>81</b>
1.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
2.	Hasil Uji Model (F) .....	83
3.	Hasil Uji t.....	84
4.	Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	86
<b>E.</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>86</b>

<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
<b>A.    Simpulan.....</b>	<b>97</b>
<b>B.    Saran Penelitian.....</b>	<b>98</b>
<b>C.    Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>
<b>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>106</b>
<b>Lampiran 2. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan) .....</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran 3. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepentingan) .....</b>	<b>123</b>
<b>Lampiran 4. Karakteristik Responden.....</b>	<b>132</b>
<b>Lampiran 5. Uji Validitas.....</b>	<b>132</b>
<b>Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....</b>	<b>137</b>
<b>Lampiran 7. Uji Deskriptif.....</b>	<b>138</b>
<b>Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>140</b>
<b>Lampiran 9. Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>141</b>
<b>Lampiran 10. Uji Heterokedastisitas.....</b>	<b>141</b>
<b>Lampiran 11. Uji Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>142</b>
<b>Lampiran 12. Uji Simultan F.....</b>	<b>142</b>
<b>Lampiran 13. Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>143</b>