

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh

SANDRA SARI GUSNIATI

20000410385

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2005**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi**

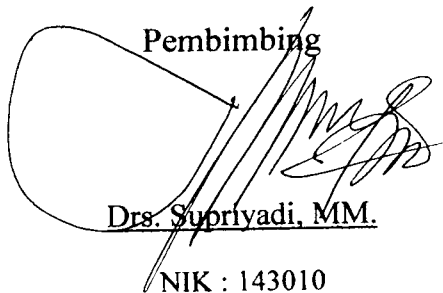
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**Diajukan oleh**

**SANDRA SARI GUSNIATI**

**20000410385**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing  
  
Drs. Supriyadi, MM.  
NIK : 143010

Tanggal, 29 Juli 2005

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN**  
**PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA**  
**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

Diajukan oleh

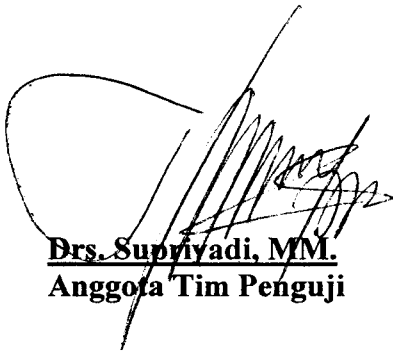
**SANDRA SARI GUSNIATI**

**20000410385**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 30 Agustus 2005  
Yang terdiri dari:



**Lela Hindasah, S.E., M.Si.**  
**Ketua Tim Penguji**




**Drs. Supriyadi, MM.**  
**Anggota Tim Penguji**



**Fauziyah, S.E., M.Si.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Misbahul Anwar, S.E., M.Si.**  
**NIK: 143014**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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.

Yogyakarta, 5 Oktober 2005

Sandra Sari Gusniati

## INTISARI

Riset ini mengevaluasi efek mutu pelayanan pada kepuasan pelanggan tentang status universitas dan universitas pribadi. Itu juga dapat mencoba untuk mengevaluasi perbedaan kualitas jasa dari universitas status dan universitas pribadi. Mutu Jasa dapat diukur dengan SERVQUAL yang didalam terdapat lima dimensi: keandalan, kemampuan reaksi, jaminan, empati dan terukur.

Hasil menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap universitas status dipengaruhi oleh dimensi terukur dan keandalan, dan kepuasan pelanggan untuk pribadi terhadap universitas dipengaruhi oleh dimensi jaminan dan terukur.

Itu juga menunjukkan bahwa mutu jasa pelayanan tidaklah berbeda baik status maupun universitas pribadi pada terukur dimensi dan empati. Perbedaan mutu jasa pelayanan dari status dan universitas pribadi adalah pada dimensi keandalan; kemampuan reaksi dan jaminan.

Kata kunci: mutu jasa pelayanan, keandalan, kemampuan reaksi, jaminan, empati, terukur.

## ***ABSTRACT***

*This research evaluates the effect of quality service on customer satisfaction in state university and private university. It also attempts to evaluate different quality service from state university and private university. Quality service is measured with SERVQUAL in five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.*

*The results show that customer satisfaction in state university is affected by tangibles and reliability dimension, and customer satisfaction in private university is affected by assurance and tangibles and dimension.*

*It also show that quality service is not different either state or private university in tangibles and empathy dimension. The different quality service from state and private university is on reliability, responsiveness and assurance dimension.*

*Key word: quality service, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Suatu perjuangan pada saatnya akan mencapai suatu titik tujuan. Hal ini yang selalu penulis yakini saat memperoleh baris demi baris dalam skripsi ini. Segala kepenatan dan kelelahan menjadi tidak ada artinya setelah skripsi ini selesai. Namun demikian bukan berarti perjuangan telah usai, karena ini saatnya membenteng luas perjuangan baru meraih cita.

Do'a serta puji syukur sudah semestinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA”** dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terdapat penulis selesaikan.

Penulis skripsi ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Dengan rasa tulus dan penuh hormat, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si. , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan segenap pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Supriyadi S.E, MM. , selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, petunjuk, dan arahan selama penulis skripsi ini.

3. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama di bangku kuliah.
4. Pihak FE-UMY, yang telah memberikan ijin dan membantu dalam melaksanakan penelitian.
5. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini atas dorongan dan bantuannya.

Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan berkah dan karunianya atas amal budi bagi mereka semua. Amin.....

Akhir kata, penulis harapkan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi rekan-rekan seprofesi. Serta pihak-pihak yang berkepentingan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 29 Juli 2005

Sandra Sari Gusniati



## DAFTAR ISI

HALAMAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN INTISARI.....	v
HALAMAN ABSTRACT .....	vi
HALAMA MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian Kualitas.....	6

2. Jasa .....	8
3. Dimensi Kualitas Jasa .....	12
4. Pengukuran Kualitas Jasa .....	13
5. Kepuasan Pelanggan.....	14
6. Perguruan Tinggi .....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hipotesis .....	16
D. Model Penelitian .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	18
B. Tehnik Pengambilan Sampel .....	18
C. Jenis Data.....	19
D. Tehnik Pengumpulan Data .....	19
E. Definisi Operasional variabel .....	19
F. Uji Kualitas Data .....	24
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	25
1. Analisis Deskriptif.....	25
2. Analisis Kuantitatif.....	25
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
b. Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	26
c. Uji F (Anova) .....	27
d. Uji Koefisien Regresi Partial (Uji t).....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	29
B. Analisis Deskriptif.....	36
C. Uji Kevalidan Data.....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas.....	42
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	43
E. Pembahasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	54
C. Keterbatasan Penelitian .....	55

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

4.1. Tabel Profit Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.2. Tabel Responden Berdasarkan Angkatan.....	38
4.3. Tabel Responden Berdasarkan Jurusan .....	38
4.4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kinerja .....	41
4.5. Hasil Uji Reliabilitas .....	42
4.6. Hasil Uji t .....	43

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Hubungan Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen ....17

## DAFTAR LAMPIRAN

5.1.Kuesioner.....	57
5.2.Karakteristik Responden .....	62
5.3.Data Dimensi Kualitas Jasa.....	66
5.4.Uji Validitas dan Uji Reliabilita.....	72
5.5.Uji Regresi.....	79