

**ANALISIS FAKTOR PEMBEDA
PERSEPSI KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN**



Oleh

DWI SARONO

20020410463

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS FAKTOR PEMBEDA
PERSEPSI KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

DWI SARONO

20020410463

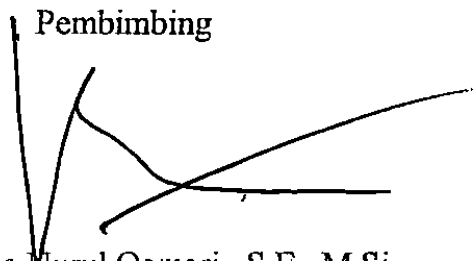
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR PEMBEDA
PERSEPSI KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN

Diajukan oleh
DWI SARONO
20020410463

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing




The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be written on a grid or lined paper, though the grid lines are not clearly visible. The signature starts with a vertical line, followed by a curve that loops back to the left, and then continues with several horizontal and slightly curved strokes.

Tanggal 26 April 2006


SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR PEMBEDA PERSEPSI
KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN

Diajukan oleh
DWI SARONO
20020410463


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 Mei 2006
Yang terdiri dari



Dra Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji

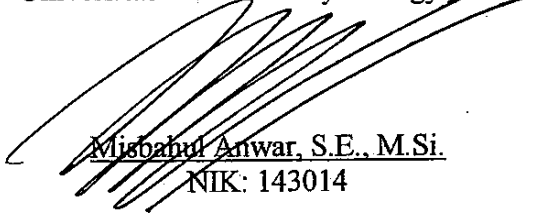


Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji



Rita Kusumawati S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatnya dalam penulisan skripsi dengan judul " Analisis Faktor Pembeda Persepsi Kualitas Jasa Layanan Pendidikan".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi organisasi pendidikan khususnya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanannya, dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Khoiruddin Bashori selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian, dan memberikan petunjuk, bimbingan serta kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ayah dan Ibu sarta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, tetapi semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menjadi inspirasi bagi peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
INTI SARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	6
	A. Landasan Teori.....	6
	1. Pengertian Kualitas.....	6
	2. Pengertian Jasa	8
	3. Dimensi Kualitas Jasa	10
	4. Pengukuran Kualitas.....	15
	B. Penelitian Terdahulu.....	16
	C. Hipotesis.....	18
BAB III	METODA PENELITIAN.....	21
	A. Obyek/Subyek Penelitian.....	21
	B. Jenis Data	21
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
	E. Definisi Operasional Variabel.....	23
	F. Uji Kualitas Instrumen	25
	G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	27
	B. Analisis Deskriptif.....	36
	C. Uji Kualitas Instrumen	39
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	41
	E. Analisis Jawaban Responden	49

BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	55
	A. Kesimpulan.....	55
	B. Saran.....	56
		57

DAFTAR TABEL

4.1 Akreditasi untuk Fakultas dan Jurusan.....	34
4.2 Jenis Kelamin Responden	37
4.3 Angkatan Masuk Responden.....	38
4.4 Asal Daerah Responden	38
4.5 Asal SMA Responden	39
4.6 Pekerjaan Orang Tua Responden	39
4.7 Hasil Uji Validitas Harapan	41
4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	42
4.9 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	43
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.11 Hasil Analisis Ha-Ki-Ke-Skj Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.12 Hasil Analisis Ha-Ki-Ke-Skj Berdasarkan Angkatan Masuk	45
4.13 Hasil Analisis Ha-Ki-Ke-Skj Berdasarkan Asal Daerah.....	46
4.14 Hasil Analisis Ha-Ki-Ke-Skj Berdasarkan Asal SMA.....	47
4.15 Hasil Analisis Ha-Ki-Ke-Skj Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua.....	48

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	14
-----	--------------------------------	----