

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
ANTARA MAHASISWA DAN DOSEN
(Studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nur Sigit Nugroho



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

3008
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

30030410103

Puti Rizki Nugroho

Disusun oleh:



SKRIPSI

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
(Studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
MILITARY MAHASISWA DAN DOSEN
ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
ANTARA MAHASISWA DAN DOSEN
(studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nur Sigit Nugroho

20030410192



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ANTARA
MAHASISWA DAN DOSEN.**

**(Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

SKRIPSI

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

**Disusun Oleh
Nur Sigit Nugroho
20030410192**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KEPUTUSAN DAN ANTARA

DI LINGKUNGAN DAN DOSEN

(Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

SKRIPSI

Dijinkan Untuk Menjalankan Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dianalisa Oleh

Prof. Dr. H. H. H. H.

20020410192

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2008

SKRIPSI
ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ANTARA
MAHASISWA DAN DOSEN
(Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Diajukan oleh
Nur Sigit Nugroho
20030410192

Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Pembimbing I



Sutrisno Wibowo SE, MM.
NIK: 143030

Tanggal :8 April 2008

SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ANTARA
MAHASISWA DAN DOSEN
(Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

Diajukan oleh

Nur Sigit Nugroho

20030410192

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal : 26 Juni 2008

Yang terdiri dari

Ketua tim penguji


Drs. H. Wihandaru M.Si.

NIK : 143002

Anggota tim penguji


Misbahul Anwar SE. M.Si

NIK : 143014

Anggota tim penguji


Sutrisno Wibowo SE.MM

NIK : 143030

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,.....

Nur Sigit Nugroho

INTISARI

Penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik universitas muhammadiyah yogyakarta.

Mengenai cara untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMY. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *empaty*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dan terdapat perbedaan persepsi pada 4 dimensi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kata kunci : persepsi, kualitas layanan, dimensi kualitas layanan.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Pertama dan yang paling utama kita panjatkan rasa syukur kepada kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan nikmat Iman, Islam, dan Ikhsan-NYA kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proses pencapaian cita-cita (skripsi) dengan judul “ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ANTARA MAHASISWA DAN DOSEN (Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). Shalawat beriringan selalu terucapkan dari hati yang ikhlas kepada tauladan sejati ummat Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang hadir untuk membuat suatu sejarah perubahan bagi tatanan kehidupan manusia.

Skripsi disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian ini tidak lepas dari saran, bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta..
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Gita Danupranata, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini atas dorongan dan bantuannya.

Tribute to:

Kupersembahkan sebetuk coretan ini bagi keluarga besarku, orang tuaku H.

Sutarno dan Hj. Sriyati. Dengan penuh kasih sayang dan cinta kasih yang tulus mendidiku dan akhirnya tujuan ini tercapai.

Kakakku Ahmad Arief Purwoko SH dan keluarga serta buah hatinya di Jakarta

Kakakku Muhammad Anthon Subekhi ST dan keluarga serta buah hatinya Rafa di Klaten

Teman-teman seperjuangan di IMM Ekonomi:

IMM FE 00 : IMMawan Cahyo Prabowo dengan Risma SH, project besar menanti bos asal jangan takabur

IMM FE 01 : IMMawan T. Syahrizal, kapan nyusul cak??

IMM FE 02 : IMMawan Andresyah, persahabatan tidak akan pernah putus hanya gara-gara wanita, karena wanita itu racun kata changcuters.....

IMM FE 03 : Alek mahasiswa (kapan lulus dab??), alung kontraktor (cari uang tanpa gelar itu bisa...) Bayu PNS, Ibink Bank Danamon, Ilfah MPM, Vika MPM, Agung lampung.

IMM FE 04 : ika, amri, hatta, Anies, samsul yang g disebut jangan marah...

IMM FE 05: Halim, Riris, amin, DLL

IMM FE 06: Mita, Tika, ida, Arif, Angger, DLL

IMM FE 07: wah maaf belum banyak yang kenal nih...

IMM Cabang AR. Fakhruhin: Zain S.Ip, Dodo S.Ip, Nizar S.Ip, Fauji Arif,

Kholis, Ma'ruf, Acan dll

IMM DPD DIY: Miko, Anas, Anang, Sandro DLL

Teman-teman UKM Sepakbola, Alvi, Chipu, Hoho, Nopeng, Afif dll. Banyak

kenangan yang kita lalui disini pren semoga tambah prestasinya.

MOM Event Organizer: Agung Labay, kapan bikin event lagi??

Nita Listyowati S.Ked: susah memahami arti cinta..kapan kita

ngapain???(nikah kali??)

Teman-teman bermain dalam hal apa saja: Abi, Jopir, Yus, Dayak, Sita, Putri

Gendut, Ina, kapan main lagi???

BKA UMY: Pak Sholah, Pak Ayub, Bu Atun

Seluruh pihak yang telah mau membantu penulis dalam menyelesaikan studi

hingga selesai.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Persepsi	7

2. Konsep persepsi	9
3. Seleksi perseptual.....	10
4. Pengertian Kualitas	12
5. Pengertian Kualitas Jasa	13
6. Dimensi kualitas.....	14
7. Karakteristik jasa	15
8. Klasifikasi jasa.....	16
9. Pengukuran kualitas pelayanan.....	17
10. Kesenjangan kualitas jasa	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	24
B. Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif	33
B. Uji Kualitas Instrumen.....	36
C. Analisis Data dan uji Hipotesis.....	38

D. Pembahasan..... 43

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. KESIMPULAN..... 47

B. SARAN..... 48

C. KETERBATASAN PENELITIAN 49

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

4.1 Klasifikasi dosen berdasarkan jenis kelamin dan jurusan.....	34
4.2 Klasifikasi mahasiswa berdasarkan jurusan yang diambil.....	34
4.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Status Responden.....	35
4.4 Rangkuman hasil uji validitas instrument pertanyaan	36
4.5 Ringkasan hasil pengujian reliabilitas	37
4.6 Uji Mann whitney perbedaan persespi antara kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen	38
4.7 Uji Mann Whitney pada dimensi <i>tangible</i>	39
4.8 Uji Mann whitney pada dimensi <i>reliabilty</i>	40
4.9 Uji Mann whitney pada dimensi <i>assurance</i>	41
4.10 Uji Mann whitney pada dimensi <i>responsiveness</i>	42
4.11 Uji Mann whitney pada dimensi <i>Emphaty</i>	43

DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Persepsi.....	9
2.2 Analisis kesenjangan.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner kualitas jasa Pelayanan (mahasiswa dan dosen).....lamp 1
2. Rekapitulasi jawaban respondenlamp 2
3. Uji Instrumen.....lamp 3
4. Hasil Analiss Deskriptif.....lamp 4
5. Uji Mann Whitney.....lamp 5