

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMERS'  
SATISFACTION IN BEDUKMUTU UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN BEDUKMUTU DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**CHAERATUN NISA**

**20160430280**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN BEDUKMUTU DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING COSTUMERS'  
SATISFACTION ON BEDUKMUTU UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**CHAERATUN NISA**

**20160430280**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Chaeratun Nisa

NIM : 20160430280

Program Studi : Ekonomi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BEDUKMUTU DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya jуда 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, 30 Juni 2020



C h a e r a t u n N i s a

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta, yaitu Ibu Masdalena, Bapak Yusa, Abang Laskar dan Adek Uswatun dan Rizki. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih segala dukungan baik doa, kesempatan maupun moril yang sudah diberikan selama penulis kuliah di Jogja.
2. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat penulis menuntut ilmu untuk menempuh gelar Sarjana.
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE.,M.Ec., CRM, CIB yang telah membantu membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bedukmutu UMY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teman-teman yang sudah membantu dan mendukung penulis.

## KATA PENGANTAR

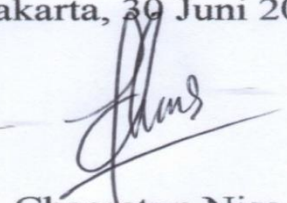
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bedukmutu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”** skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Bedukmutu UMY dalam mengambil kebijakan pada peningkatan kepuasan konsumen dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. 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.
2. Bapak Imamudin Yuliadi, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk semua mahasiswa ekonomi
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu, Bapak, Abang dan Adek serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

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, 30 Juni 2020



Chaeratun Nisa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	iiiv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	14
C. Rumusan masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	16
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA .....	17
A. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Defenisi Kepuasan Konsumen .....	17
2. Pengertian Konsumen.....	25
B. Manfaat Konsumen Merasa Puas.....	26
C. Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan .....	27
D. Kualitas Produk.....	28
1. Pengertian Kualitas Produk .....	28
2. Klasifikasi Produk .....	29
3. Dimensi Kualitas Produk.....	29
E. Harga.....	31
1. Pengertian Harga .....	31

2. Peran Penting Harga dalam Perekonomian .....	32
3. Tujuan Penetapan Harga .....	33
4. Faktor-faktor Kebijakan Penentuan Harga.....	33
F. Kualitas Pelayanan .....	34
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	35
2. Kesenjangan Persepsi dalam Kualitas Jasa .....	35
3. Dimensi Pelayanan .....	37
G. Promosi .....	38
1. Pengertian Promosi.....	38
H. Aksesibilitas Layanan .....	39
1. Pengertian Aksesibilitas Layanan .....	39
2. Asas Aksesibilitas di Indonesia .....	39
3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	40
4. Hipotesis.....	48
BAB III .....	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	54
B. Jenis Data .....	54
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
F. Uji Instrumen Data.....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas.....	61
G. Uji Asumsi Klasik.....	61
1. Uji Normalitas .....	62
2. Uji Multikolonieritas .....	62
3. Uji Heteroskedastisitas .....	63
H. Teknik Analisis Data.....	64
1. Analisis Deskriptif.....	64
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
3. Uji Hipotesis.....	67
4. Uji Koefisien Determinasi.....	68
BAB IV .....	70
GAMBARAN UMUM .....	70

A.	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	70
B.	GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN.....	71
BAB V	.....	75
PEMBAHASAN	.....	75
A.	Hasil Uji Instrumen Data .....	75
1.	Hasil Uji Validitas .....	75
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	77
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
1.	Uji Normalitas .....	81
2.	Uji Multikolinearitas .....	82
3.	Uji Heterokedastisitas.....	83
D.	Pengujian Hipotesis.....	84
1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
2.	Hasil Uji t .....	86
3.	Hasil Uji Model (F) .....	88
4.	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	89
E.	Pembahasan.....	90
1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bedukmutu UMY 90	
2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Bedukmutu UMY .....	92
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bedukmutu UMY .....	93
4.	Pengaruh promosi terhadap Kepuasan Konsumen Bedukmutu UMY .....	95
5.	Pengaruh Aksesibilitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Bedukmutu UMY .....	96
BAB VI	.....	99
PENUTUP	.....	99
A.	Simpulan .....	99
B.	Saran Penelitian.....	100
C.	Keterbatasan Penelitian .....	101
DAFTAR PUSTAKA	.....	102
LAMPIRAN	.....	107



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Bedukmutu UMY .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	49
Tabel 3. 2 Devinisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4. 1 Kategori Produk Bedukmutu .....	62
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 3 Tingkat Usia.....	63
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan.....	64
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 5. 3 Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	68
Tabel 5. 4 Statistik Deskriptif Harga .....	69
Tabel 5. 5 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 5. 6 Statistik Deskriptif Promosi.....	70
Tabel 5. 7 Statistik Deskriptif Aksesibilitas Layanan.....	70
Tabel 5. 8 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	71
Tabel 5. 9 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 5. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 5. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 5. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 5. 13 Hasil Uji Parsial (t) .....	77
Tabel 5. 14 Hasil Uji Simultan (f) .....	79
Tabel 5. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Fintech Global .....	2
Gambar 1. 2 Rekening Lender .....	4
Gambar 1.3 Rekening Borrower .....	5
Gambar 1.4 Perkembangan Penyaluran Pinjaman .....	5
Gambar 1.5 Data Pengguna Bedukmutu UMY .....	9
Gambar 1. 6 Data Jumlah Mahasiswa UMY .....	10
Gambar 1. 7 Data Mahasiswa Aktif UMY dan Pengguna Bedukmutu UMY .....	12
Gambar 2. 1 Kurva Indiverensi.....	19
Gambar 2.2 Kurva Budget Line .....	20
Gambar 2.3 Kurva Tingkat Kepuasan Konsumen (Titik Optimum) .....	21
Gambar 2.4 Kurva Budget Line Syariah.....	23
Gambar 2.5 Kurva Titik Optimum Konsumen (Syariah) .....	25
Gambar 5. 1 Skema Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	81
Gambar 5.2 Skema Pengaruh Variabel Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	82
Gambar 5.3 Skema Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	84
Gambar 5.4 Skema Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	85
Gambar 5.5 Skema Pengaruh Variabel Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset .....	107
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 3 Data Penelitian Tingkat Kepuasan .....	111
Lampiran 4 Data Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen.....	115

Lampiran 5 Karakteristik Responden .....	116
Lampiran 6 Uji Validitas .....	118
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	122
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	123
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas .....	124
Lampiran 10 Uji Heterokedastisitas.....	125
Lampiran 11 Uji Deskriptif.....	125
Lampiran 12 Uji Regresi Linier Berganda.....	128
Lampiran 13 Uji Simultan F .....	128
Lampiran 14 Uji Koefisien Determinasi.....	128
Lampiran 15 Data Jumlah Dosen dan Karyawan UMY .....	129
Lampiran 16 Data Mahasiswa Aktif UMY.....	130