

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WISMA MENTARI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF CONSUMERS' SATISFACTION ON WISMA MENTARI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Iman Kusmanto

20160430205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WISMA MENTARI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF CONSUMERS' SATISFACTION ON WISMA MENTARI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh :

Iman Kusmanto

20160430205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Iman Kusmanto

Nomor Mahasiswa : 20160430205

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA WISMA MENTARI 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, 17 Maret 2020

Iman Kusmanto

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat saya cintai dan saya sayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada Ibu Titi Nurhayati dan Bapak Soleman yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karena saya sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuat saya termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehati serta selalu meridhoi untuk saya melakukan hal yang lebih baik lagi. Terima kasih Ibu

Terima kasih Bapak ...

Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB karena telah membantu saya dan memberikan saran serta masukan dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga kebaikan Bapak dibalas oleh Allah SWT, aamiin.

Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi

Terima kasih banyak kepada seluruh dosen ekonomi yang telah memberikan ilmunya yang sangat bermanfaat serta memberikan berbagai pelajaran selama perkuliahan berlangsung, karena tanpa didikan serta ilmu yang bapak/ibu dosen berikan saya tidak akan sampai pada titik ini.

Sahabat Tercinta

Terima Kasih saya ucapkan kepada sahabat saya Rendy Prasetya dan Yodhia Fitro Pangestu karena telah menjadi penyemangat serta membantu saya dalam perkuliahan. Terima kasih karena sudah menjadi teman yang selalu memberikan dampak yang positif terhadap saya. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, keberkahan serta kelancaran, aamiin.

Teman Teman

Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman teman Susu Kntl Manis (Andry, Alim, Affan, Alfiki, Anggi, Fahrul, Ibrahim, Seno, Wahyu, Yona, Zulfikar) yang telah menemani saya selama di perantauan, serta yang memberikan semangat juga semoga kalian segera menyelesaikan studinya dan menggapai cita-cita kalian, aamiin.

Yang terakhir yaitu teman-teman kkn 082 (Ade, Adnan, Devi, Dila, Fahrul, Intan Nisa dan Lita). Teman yang mengajarkan saya harus mandiri tinggal di sebuah desa yang jauh dari kehidupan kota. Terima kasih karena telah mengajarkan banyak hal. Semoga kalian sehat selalu, aamiin.

Tanpa mereka semua, karya ini tidak akan pernah tercipta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Wisma Mentari 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 Manajemen Wisma Mentari UMY dalam mengambil kebijakan pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan dorongan, semangat dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini
2. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB yang telah membantu membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 17 Maret 2020

Penulis

Iman Kusmanto

NIM. 20160430205

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	ii
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	iii
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
a. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
b. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
c. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Pengaruh <i>Tangibless</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C.	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
G.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
H.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Strategi Unit Bisnis	Error! Bookmark not defined.
3.	Tugas dan Fungsi Unit Bisnis Wisma Mentari UMY	Error! Bookmark not defined.

4.	Jenis Produk yang ditawarkan dan Harga	Error! Bookmark not defined.
5.	Struktur Organisasi Unit Bisnis Wisma Mentari UMY	Error! Bookmark not defined.
	B. Gambaran Umum Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
B.	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
2.	Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Sewa dan Produk Wisma Mentari UMY..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Liket.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Harga Sewa dan Produk Wisma Mentari UMY..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Jenjang Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 3 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 5 Hasil Uji Gleiser	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 11 Kategori Kecenderungan Reliability...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Responsiveness..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 13 Kategori kecenderungan Responsiveness	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 14 Distribusi Frekuensi Assurance	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 15 Kategori kecenderungan Assurance....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 16 Distribusi Frekuensi Empathy.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 17 Kategori kecenderungan Empathy	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 18 Distribusi Frekuensi Tangible.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 19 Kategori kecenderungan Tangible	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 20 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 21 Kategori kecenderungan Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Wisma Mentari UMY 2018..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Wisma Mentari UMY **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 1 Skema Pengaruh Reliabilty Terhadap Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 2 Skema Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 3 Skema Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 4 Skema Pengaruh Empathy Terhadap kepuasan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 5 Skema Pengaruh Tangible Terhadap kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

