

**ANALISIS FAKTOR PEMBEDA PERSEPSI KUALITAS  
JASA LAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh**

**Surono**

**20020410063**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

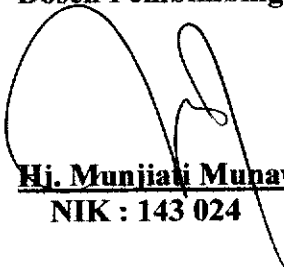
**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR PEMBEDA PERSEPSI KUALITAS JASA  
LAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh  
Surono  
20020410063**

**Telah disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**

  
**Hj. Munjiali Munawaroh, S.E., M.Si**  
**NIK : 143 024**

**Tanggal ....**

**ANALISIS FAKTOR PEMBEDA PERSEPSI KUALITAS JASA  
LAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**Surono**

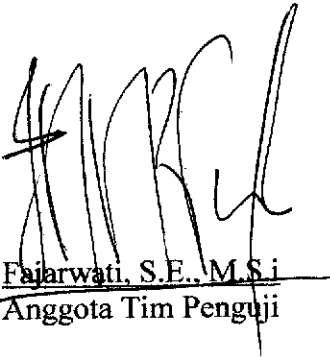
**20020410063**

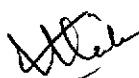
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan  
di depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 Januari 2007

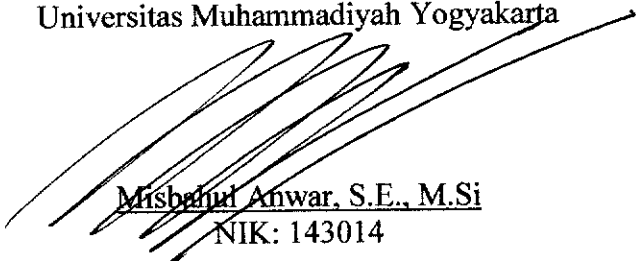
Yang terdiri dari

  
H. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Fajarwati, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

  
Meika Kurnia Puji R.D.A. 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 dengan judul: “Analisis Faktor Pembeda Persepsi Kualitas Jasa Layanan Pendidikan di Fakultas Ekonomi 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.

Yogyakarta, Januari 2007

Surono

## INTISARI

Dampak Globalisasi mulai mempengaruhi seluruh aspek bisnis mulai dari bisnis manufaktur, perdagangan dan jasa. Khususnya perkembangan layanan jasa pendidikan yang terjadi di Indonesia, ditandai dengan banyaknya lembaga pendidikan asing yang membuka cabangnya di Indonesia maupun joint venture. Bila diamati perkembangan pendidikan di Indonesia tidak ketinggalan di bandingkan dengan lembaga pendidikan luar negeri, hanya pendidikan Indonesia lebih menekankan pada pendekatan produsen dari pada pendekatan Konsumen.

Untuk itu penelitian ini menelaah kualitas jasa layanan pendidikan dengan tujuan mengetahui persepsi harapan, kinerja, kepentingan dan skor kualitas jasa dengan mempergunakan enam indicator konsumen yang terdiri jenis kelamin, jurusan, alasan masuk, daerah asal, asal sekolah, pekerjaan orang tua.

(Kata kunci : *Globalisasi, kualitas, factor pembeda*)

## ABSTRACT

The impact of globalization has begun influence to all of business aspect, beginning from manufacture business, trades and services. Especially for development of education services that happen in Indonesia. Particularly it is signed with there are so many foreign education institute that open her branches in Indonesia even joint venture. Actually, the development of education in Indonesia does not leave behind if it is compared with foreign education institute. But education in Indonesia just more emphasize into producer approach than consume approach.

That's way this research try to study about the quality of education service's and the purpose is to know about the perception of hope, interest, and the quality of services by using six consume indicator that consist of gender, direction reason of entering the colleges, school from, regent from, and the job of their parents.

(Keywords : globalization, quality, factor divergent)

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Pembeda Persepsi Kualitas Jasa Pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”.

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 masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional 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 Misbahul Anwar SE.M.S.i Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian, dan memberikan petunjuk, bimbingan serta kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Hj Munjiati Munawaroh SE.M.S.i. yang penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini banyak mengalami kekurangan, tetapi semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menjadi inspirasi bagi peneliti yang berminat meneliti dengan judul yang sama.

Yogyakarta, 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E... Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian Kualitas .....	6
2. Pengertian Jasa.....	8

	3. Kualitas Jasa .....	10
	4. Pengukuran Kualitas.....	17
	B. Penelitian Terdahulu .....	17
	C. Hipotesis.....	21
BAB III	METODA PENELITIAN.....	24
	A. Objek Penelitian.....	24
	B. Jenis Data.....	24
	C. Metode Pengumpulan Data .....	24
	D. Teknik Pengambilan Sempel.....	24
	E. Devinisi Oprasional Variabel Penelitian .....	25
	F. Uji Kualitas Instrument .....	27
	G. Uji Hipotesis Dan Alat Analisis .....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	29
	B. Analisis Deskriptif.....	39
	C. Uji Kualitas Instrumen .....	40
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	48
	E. Pembahasan .....	57
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	62
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Saran .....	64
	C. Keterbatasan .....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

2.1	Data Wisuda 2005/2006.....	21
3.1	Kategori Jawaban Koesioner.....	26
4.1	Akreditasi Untuk Fakultas Dan Jurusan .....	33
4.2	Hasil Uji Validitas Harapan .....	42
4.3	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	43
4.4	Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	44
4.5	Hasil Ui Validitas Skor Kualitas Jasa .....	46
4.6	Hasil Uji Reabilitas.....	47
4.7	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa, Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.8	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa Berdasarkan Jurusan Di Fakultas Ekonomi UMY .....	50
4.9	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa Berdasarkan Alasan Masuk .....	51
4.10	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa Berdasarkan Asal Sekolah.....	53
4.11	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa Berdasarkan Asal Daerah.....	54
4.12	Persepsi Harapan, Kinerja, Kepentingan dan Skor Kualitas Jasa Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua .....	56

## DAFTAR GAMBAR

2.2	Model Konseptual.....	14
-----	-----------------------	----