

**ANALISIS SIKAP MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh

Tri Nurkhasanah

20010410034

FAKULTAS EKONOMI


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS SIKAP MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

Tri Nurkhasanah
20010410034

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing


Dra. Siti Dyah Handayani, MM
NIK. 143012

Tanggal: 22 Juni 2005

SKRIPSI
ANALISIS SIKAP MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

TRI NURKHASANAH
20010410034

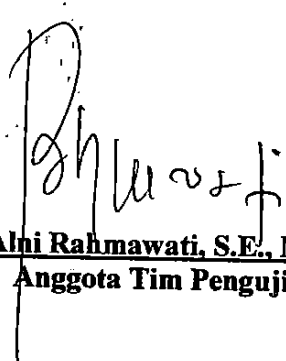
Skripsi ini telah dipertahankan dan disyahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Juli 2005
Yang terdiri dari



H. Susanto, S.E., MS
Ketua Tim Penguji



Dra. Siti Dyah Handayani, MM
Anggota Tim Penguji



Alni Rahmawati, S.E., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

Intisari

Penelitian ini berjudul Analisis Sikap Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Objek yang disikapi adalah pelayanan karyawan Fakultas Ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dan tingkat semester. Kualitas pelayanan diukur dari dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.

Hipotesis yang dirumuskan adalah H1: sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah baik. Rumusan H2 adalah terdapat perbedaan sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dan tingkat semester. Hipotesis pertama akan diuji dengan menggunakan analisis *Fishbein Attitude Models*. Hipotesis kedua akan diuji dengan menggunakan uji Chi Square.

Penelitian ini mengambil 100 responden yang terdiri dari para mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta minimal semester II. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *non probability sampling* dengan metoda *purposive sampling*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah netral, dengan nilai sikap 76,04. Skor ini masuk kedalam kategori netral, yaitu 53 – 77. Hasil penelitian yang kedua menunjukkan tidak terdapat perbedaan sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dan tingkat semester.

ABSTRACT

The title of this research is student's attitude toward service quality on Economic Faculty, Muhammadiyah University of Yogyakarta. The aim of research is to examine the student's attitude toward service quality of Economic Faculty, Muhammadiyah University of Yogyakarta. The second aim is to examine of differences of student's attitude based on sex and level semester. The indicator of service quality are Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty and Responsiveness.

This research has two hypothesis, first the student's attitude toward service quality of Economic Faculty, Muhammadiyah University of Yogyakarta is good. The second hypothesis is there are differences between student's attitude and sex and level semester characteristic. The first hypothesis will be tested Fishbein Attitude Model and the second hypothesis will be tested with Chi-Square.

The responden of the riset are 100 student's of Economic Faculty, Muhammadiyah University of Yogyakarta is second semester up to 8th semcster. Data collection held by spreading the quesioneer using non probability sampling with purposive sampling methode.

The test riset shows that the student's attitude toward service quality of Economic Faculty, Muhammadiyah University of Yogyakarta is netral, the result shows by value of Fishbein Attitude Model 76,04, that's on netral criteria 53-77. The second research is there are no differences between student's attitude toward service quality of Economic Faculty Muhammadiyah University of Yogyakarta based on sex and level semester.

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "ANALISIS SIKAP MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA".

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan saran bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Siti Dyah Handayani, MM. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Asnawi Asdinarju, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak dan Ibu Staf Kampus di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

4. Bapak dan Ibu H. Moh Aminan serta keluarga Susilo Budi Winarno yang telah memberikan nasehat, semangat serta dukungan baik berupa material maupun spiritual.
5. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Dengan iringan doa, semoga Allah SWT melimpahkan pahala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memelukannya

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| INTISARI..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 3 |
| C. Rumusan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Landasan Teori..... | 6 |
| 1. Pengertian Pemasaran..... | 6 |
| 2. Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 7 |
| 3. Konsep Pemasaran..... | 8 |

| | | |
|---------|---|----|
| | 4. Perilaku Konsumen..... | 9 |
| | 5. Pengertian Sikap..... | 10 |
| | 6. Komponen Sikap..... | 11 |
| | 7. Sumber-sumber Pengembangan Sikap..... | 12 |
| | 8. Model Sikap Fishbein's (<i>Fishbein's Attitude Model</i>)..... | 14 |
| | 9. Teori-teori Sikap..... | 15 |
| | 10. Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| | B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| | C. Hasil Prasurvey..... | 22 |
| | D. Hipotesis..... | 23 |
| | E. Model Penelitian..... | 23 |
| BAB III | METODA PENELITIAN..... | 24 |
| | A. Obyek Penelitian..... | 24 |
| | B. Teknik Pengambilan sampel..... | 24 |
| | C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| | D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian..... | 25 |
| | E. Skala Penelitian..... | 28 |
| | F. Uji Kualitas Data..... | 29 |
| | G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 30 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| | A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 34 |
| | B. Uji Kualitas Data..... | 39 |
| | C. Uji Hipotesis..... | 44 |

| | | |
|-------|---|----|
| | D. Pembahasan..... | 73 |
| BAB V | KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN.... | 77 |
| | A. Kesimpulan..... | 77 |
| | B. Saran..... | 78 |
| | C. Keterbatasan Penelitian | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 4.1. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Atribut <i>Reliability</i> | 39 |
| 4.2. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Atribut <i>Assurance</i> | 39 |
| 4.3. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Atribut <i>Tangible</i> | 40 |
| 4.4. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Atribut <i>Emphaty</i> | 40 |
| 4.5. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Atribut <i>Responsiveness</i> | 40 |
| 4.6. Hasil Uji Validitas Evaluasi Atribut <i>Reliability</i> | 41 |
| 4.7. Hasil Uji Validitas Evaluasi Atribut <i>Assurance</i> | 41 |
| 4.8. Hasil Uji Validitas Evaluasi Atribut <i>Tangible</i> | 41 |
| 4.9. Hasil Uji Validitas Evaluasi Atribut <i>Emphaty</i> | 42 |
| 4.10. Hasil Uji Validitas Evaluasi Atribut <i>Responsiveness</i> | 42 |
| 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan..... | 43 |
| 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Evaluasi..... | 43 |
| 4.13. Klasifikasi Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 44 |
| 4.14. Klasifikasi Respoden Berdasarkan Semester..... | 44 |
| 4.15. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA1) | 46 |
| 4.16. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA2) | 47 |
| 4.17. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA3) | 47 |
| 4.18. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA4) | 47 |
| 4.19. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS1) | 48 |
| 4.20. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS2) | 48 |
| 4.21. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS3) | 49 |
| 4.22. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS4) | 49 |
| 4.23. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN1) | 50 |
| 4.24. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN2) | 50 |
| 4.25. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN3) | 50 |
| 4.26. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN4) | 51 |
| 4.27. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Emphaty</i> (EMP1) | 52 |
| 4.28. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Emphaty</i> (EMP2) | 52 |
| 4.29. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Emphaty</i> (EMP3) | 52 |
| 4.30. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Emphaty</i> (EMP4) | 53 |
| 4.31. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Emphaty</i> (EMP5) | 53 |
| 4.32. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Responsiveness</i> (RES1) | 54 |
| 4.33. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Responsiveness</i> (RES2) | 54 |
| 4.34. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Responsiveness</i> (RES3) | 55 |
| 4.35. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Responsiveness</i> (RES4) | 55 |
| 4.36. Kepercayaan Responden Terhadap Atribut <i>Responsiveness</i> (RES5) | 55 |
| 4.37. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA1) | 56 |
| 4.38. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA2) | 57 |
| 4.39. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA3) | 57 |
| 4.40. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Reliability</i> (REA4) | 57 |
| 4.41. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS1) | 58 |
| 4.42. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS2) | 58 |
| 4.43. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS3) | 59 |
| 4.44. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Assurance</i> (ASS4) | 60 |
| 4.45. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN1) | 61 |
| 4.46. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN2) | 60 |
| 4.47. Penilaian Reponden Terhadap Atribut <i>Tangible</i> (TAN3) | 61 |

| | |
|--|----|
| 4.48. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Tangible</i> (TAN4) | 61 |
| 4.49. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Emphaty</i> (EMP1) | 62 |
| 4.50. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Emphaty</i> (EMP2) | 62 |
| 4.51. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Emphaty</i> (EMP3) | 63 |
| 4.52. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Emphaty</i> (EMP4) | 63 |
| 4.53. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Emphaty</i> (EMP5) | 63 |
| 4.54. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Responsiveness</i> (RES1) | 64 |
| 4.55. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Responsiveness</i> (RES2) | 65 |
| 4.56. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Responsiveness</i> (RES3) | 65 |
| 4.57. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Responsiveness</i> (RES4) | 65 |
| 4.58. Penilaian Reponden Terhadap Atibut <i>Responsiveness</i> (RES5) | 66 |
| 4.59. Bobot Kepercayaan Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan..... | 67 |
| 4.60. Bobot Evaluasi Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan..... | 68 |
| 4.61. Indeks Sikap Mahasiswa Terhadap Atibut Kualitas Pelayanan..... | 69 |
| 4.62. Sikap Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 71 |
| 4.63. Sikap Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Semester..... | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 2.1. <i>Theory of Reason Action</i> | 15 |
| 2.2. <i>Theory of Planned Behavior</i> | 16 |
| 2.3. Model Definition..... | 22 |