

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
JASA USAHA FOTOCOPY UMY
*ANALYSIS FACTORS AFFECTING PHOTOCOPY BUSINESS IN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Oleh:

BOFFI RATMAYANTI

20160430285

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

2020

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
JASA USAHA FOTOCOPY UMY
ANALYSIS FACTORS AFFECTING PHOTOCOPY BUSINESS IN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :
BOFFI RATMAYANTI
20160430285

Telah disetujui
Dosen Pembimbing



Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, SE., M.Ec
NIK. 19851016201304 143 097

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Boffi Ratmayanti
NIM : 20160430285
Program Studi : Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN JASA USAHA FOTOCOPY UMY"** 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, 05 Oktober 2020


Boffi Ratmayanti

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “ (QS. Ar Ra’d : 11)

“ Yakin, berusaha, berdo’a dan percaya adalah jawaban dari semua permasalahan, semua tidak ada yang tidak mungkin ketika kita yakin bahwa Allah SWT lah yang selalu menghendaki semua yang terbaik bagi umatnya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sangat kucintai dan yang sangat aku banggakan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan mama yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan. Teruntuk mama dan ayah yang telah melalui banyak perjuangan yang tidak mudah. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan mama. Terima kasih atas segalanya yang telah ayah dan mama berikan kepada saya.

Mama Wartin, mama yang sangat hebat dan terbaik di dunia ini

Ayah Suyanto, ayah yang terkuat dan terhebat di dunia ini

Kakak Dhiar Ardiantoni, yang menjadi kebanggaanku

Serta untuk Indra Widayanta, calon pendamping hidup yang tersabar dan terbaik yang menjadi kebanggaanku. Dan untuk diriku sendiri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Dan Evaluasi Kinerja Terhadap Usaha Fotocopy Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**".

1. 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:
 2. 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.
 3. 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
 4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB. tiada kata yang dapat terucapkan selain terimakasih untuk semua bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi dan dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
 5. Fotocopy UMY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan penyebaran koesioner sehingga skripsi ini dapat selesai.
 6. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.

7. Ibu, Bapak, Kakak dan Calon Suami saya serta saudara maupun teman-teman penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
8. Untuk diriku sendiri. Terima kasih sudah berjuang, terima kasih sudah melawan ego serta mood yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini, terima kasih telah sabar, terima kasih telah kuat, selalu semangat, dan selalu rendah hati. Semangat perjalanan masih Panjang!

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

Yogyakarta, 05 Oktober 2020



Boffi Ratmayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	14
C. Rumusan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori.....	17
1. Kualitas Produksi	17
2. Kualitas Pelayanan	19
3. Harga.....	23
4. Kepuasan Konsumen	29
B. PENELITIAN TERDAHULU	48
C. HIPOTESIS	52
D. MODEL PENELITIAN.....	54

BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Objek Penelitian.....	55
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	55
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	56
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	58
E. Uji Kualitas Instrumen.....	60
1. Uji validitas	60
2. Reliabilitas	61
F. Teknik Analisis Data	62
1. Analisis Deskriptif.....	62
2. Statistik Inferensial.....	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4. Koefisien determinasi (Adjusted R ²)	64
G. Uji Asumsi Klasik.....	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolonieritas	65
3. Uji Heteroskedastisitas	66
4. Uji Kelayakan Model (Uji F Statistik)	67
5. Uji Parsial (Uji t Statistik).....	68
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	69
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi/fakultas	70
3. Angkatan Responden Berdasarkan Angkatan/Tahun Masuk	71
4. Angkatan Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Perbulan	72
BAB V PEMBAHASAN	74
A. Hasil Uji Instrumen Data.....	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reabilitas.....	75

B. Analisis Statistik Deskriptif	76
1. Uji Normalitas	78
2. Uji Multikolinearitas.....	79
3. Uji Heterokedastisitas	80
C. Pengujian Hipotesis	81
1. Hasil” Analisis Regresi Linier Berganda”	81
2. Uji Parsial (Uji t)	82
3. Uji Simultan F (Uji F).....	84
4. Koefisien Determinasi (R ²)	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB VI PENUTUP	94
A. Simpulan.....	94
B. Saran	95
C. Keterbatasan Penelitian	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Jumlah Perbandingan Banyaknya Mahasiswa yang Mengunjungi Fotocopy di area Gedung Fisipol dan Kedokteran	9
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 4.2	Program Studi / Fakultas	71
Tabel 4.3	Angkatan/Tahun Masuk	72
Tabel 4.4	Jumlah Pengeluaran Perbulan	72
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas	74
Tabel 5.2	<i>Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian</i>	75
Tabel 5.3	<i>Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk</i>	76
Tabel 5.4	<i>Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan</i>	77
Tabel 5.5	<i>Statistik Deskriptif Variabel Harga</i>	77
Tabel 5.6	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	78
Tabel 5.7	Uji Normalitas	79
Tabel 5.8	Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 5.9	Uji Heterokedastisitas	80
Tabel 5.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 5.11	Hasil Uji Simultan F	84
Tabel 5.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Kepuasan Hasil Produksi (fotocopy) di Kampus UMY	10
Gambar 1.2	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Fotocopy di Kampus UMY	10
Gambar 1.3	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Harga di Fotocopy di Kampus UMY	11
Gambar 1.4	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Foto Copy UMY.....	12
Gambar 2.1	Kurva penetapan harga maksimum (<i>ceiling price</i>)	26
Gambar 2.2	Kurva penetapan harga dasar (<i>floor price</i>)	27
Gambar 2.3	Kurva <i>total utility</i> dan kurva <i>marginal utility</i>	33
Gambar 2.4	Kurva Indeferen (<i>Indifferent Curves</i>)	35
Gambar 2.5	Kurva Tingkat Kepuasan Konsumen	40
Gambar 2.6	Konsep Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 2.7	Model Penelitian.....	54

