

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN LANGUAGE TRAINING
CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING STUDENTS
SATISFACTION ON LANGUAGE TRAINING CENTER UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Oleh:

TRI AMBARWATI

20160430305

PRODI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN LANGUAGE TRAINING
CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

*ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING STUDENTS
SATISFACTION ON LANGUAGE TRAINING CENTER UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA*



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma
NIK. 19851016201304 143 097

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN LANGUAGE TRAINING
CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

*ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING STUDENTS
SATISFACTION ON LANGUAGE TRAINING CENTER UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA*



Diajukan oleh
TRI AMBARWATI
20160430305

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

Tanggal 18 Juni 2020

Yang terdiri dari

Dr. Endah Saptutyingsih, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Agus Tri Basuki, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Dimas Bagus Wiranatakusuma, Ph. D.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Muhammad Yuliadi, SE., M.Si.
NIDN. 052307640p1

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tri Ambarwati

Nomor Mahasiswa : 20160430305

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN LANGUAGE TRAINING CENTER 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 , April 2020

Tri Ambarwati

MOTTO

“ Selesaikan apa yang kamu mulai” – Anymous

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, terima kasih dan ucapan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, waktu, serta rahmat-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk alm. Bapak, terimakasih atas semangat dan nasihat yang telah diberikan sampai akhir hayat Bapak untuk tetap menempuh pendidikan di tengah keterbatasan yang ada dan yang tak pernah lelah mendukung mengejar cita-cita. Untuk Ibu, terimakasih yang tak terhingga atas doa dan kasih sayang yang begitu tulus, perhatian yang amat besar dan semangat untuk terus menjadi yang terbaik. Untuk kakak-kakaku, Mas Eko, Mba Dwi, dan Mba Darti, juga adikku Riska, terimakasih atas dukungan, doa, dan perhatian kalian.

Untuk sahabatku sejak kecil, Risna Tri Widowati terimakasih banyak telah mendengarkan keluh-kesah serta semangat dan dukungan yang diberikan.

Untuk sahabat-sahabatku sejak SMK, Finna Rahmawati, Puri Prastiwi, dan Wahyu Rumiwati, terimakasih atas dukungan serta semangat yang diberikan.

Untuk Mas Kirana A.P, terimakasih banyak telah memberikan dukungan dan semangat untuk tetap menjadi lebih baik dan yang selalu ada di saat suka maupun duka.

Untuk Ricky Aditya Darmawan, terimakasih telah memberikan dukungan, serta semangat selama masa penyusunan, juga teman-teman seperjuangan kuliah, Geby, Kartika, Cintya, Arinta, Ikha, Desi, Anik, Desla, dan Bella sekaligus teman-teman bidikmisi lainnya, Nafisah, Dewa, dan Titi, terima kasih telah menemani menjalani suka duka selama masa perkuliahan ini. Semoga ilmu yang kita peroleh selama kuliah ini dapat bermanfaat.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *product, place, price, people* serta fakultas terhadap kepuasan konsumen. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yang terdiri dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan masyarakat umum. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai dengan skala *Likert* yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui untuk mengetahui atribut-atribut yang harus di perhatikan. Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari empat variabel yaitu: *product, place, price, dan people* berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan fakultas sebagai variabel dummy berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* menunjukkan bahwa index kepuasan konsumen sebesar 29,71% yang artinya keempat variabel yang digunakan masih belum sesuai dengan harapan konsumen dan masih diperlukannya peningkatan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Product, Place, Price, People*, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study discusses product, place, price and people on customer satisfaction. The study population was all users of the Language Training Center UMY. The sample in this study amounted to 100 people. Data collection instruments using a questionnaire that was assessed with a Likert scale, each of which has been tested and has met the requirements of validity and reliability. Data analysis uses multiple linear regression, hypothesis testing, and customer satisfaction index (CSI). The results of multiple linear analyzes show that of four variables: product, place, price, and people have a positive and significant effect, majors as a dummy variable have a positive effect but not significant on users satisfaction. While the results of the analysis using the customer satisfaction index (CSI) method show is 29,71% that explaining the four variables used are still not in line with the expectations of users and need for improvement in service quality in order to increase customer satisfaction.

Keywords: Product, Place, Price, People, and Customers Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini penulis susun untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai konsumen *Language Training Center* UMY.

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 dukungan 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 selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.

5. Seluruh pihak *Language Training Center* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu, Bapak dan Kakak serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
7. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman organisasi yang penulis sayangi sudah memberikan semangat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk pedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, April 2020

Tri Ambarwati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	70
C. Hubungan Antar Variabel dan Penurunan Hipotesis	77
D. Model Penelitian	83
BAB III METODE PENELITIAN	84
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	84
B. Jenis Data	84
C. Teknik Pengumpulan Sample	85
D. Teknik Pengumpulan Data	87

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	89
F. Uji Instrumen Data	91
G. Metode Analisis Data	92
1. Analisis Statistik Deskriptif	92
2. Uji Asumsi Klasik	93
3. Analisis Regresi Berganda	96
4. Uji Hipotesis	97
5. Koefisien Determinasi	99
H. Metode Customer Satisfaction Index	100
BAB IV GAMBARAN UMUM SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	102
A. Profil Language Training Center UMY	102
B. Karakteristik Responden	111
BAB V PEMBAHASAN	113
A. Hasil Uji Instrumen Data	113
B. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	115
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	119
D. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	122
E. Hasil Uji Hipotesis	125
F. Hasil Uji Koefisien Determinasi	128
G. Metode Customer Satisfaction Index	129
H. Pembahasan Hasil Penelitian	132
BAB VI PENUTUP	143
A. Simpulan	143
B. Saran	144
C. Keterbatasan Peneliti	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	153

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	70
3.1 Customer Satisfaction Index	100
3.2 Kriteria Tingkat Kepuasan	101
4.1 Perbedaan Antara IELTS Academic dan IELTS General Training	109
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	111
4.3 Kategori Responden	111
4.4 Karakteristik Responden Menurut Fakultas.....	112
5.1 Hasil Uji Validitas.....	113
5.2 Hasil Uji Reabilitas	114
5.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Product	115
5.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Place	116
5.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Price	117
5.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variable People.....	118
5.7 Hasil Uji Normalitas	119
5.8 Hasil Uji Heterokedasitas	120
5.9 Hasil Uji Multikolinearitas	121
5.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	122
5.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	128
5.12 Tabel Customer Satisfaction Index	130

DAFTAR GAMBAR

1.1. Data Konsumen Tes EPT LTC UMY 2019	6
1.2. Data Survei Kepuasan Mahasiswa 2019	7
2.1. Model-Model Diskonfirmasi Harapan dari Kepuasan dan Ketidakpuasan...	18
2.2. Kurva <i>Marginal Utility</i> dan <i>Total Utility</i>	24
2.3. Kurva Indiferent	26
2.4. Kegiatan Produksi	29
2.5. Kurva Keseimbangan Jangka Pendek Pasar Persaingan Sempurna	41
2.6. Kurva Keseimbangan Jangka Panjang Pasar Persaingan Sempurna	42
2.7. Kurva Keseimbangan Jangka Pendek Pasar Monopolistik	45
2.8. Kurva Keseimbangan Jangka Panjang Pasar Monopolistik	46
2.9. Model Penelitian	83
5.1. Skema Pengaruh Variabel Product Terhadap Kepuasan Konsumen	134
5.2. Skema Pengaruh Variabel Place Terhadap Kepuasan Konsumen	136
5.3. Skema Pengaruh Variabel Price Terhadap Kepuasan Konsumen	139
5.4. Skema Pengaruh Variabel People Terhadap Kepuasan Konsumen.....	141

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	154
2. Tabulasi Data Jawaban Responden Tingkat Kepuasan	159
3. Tabulasi Data Jawaban Responden Tingkar Kepentingan	174
4. Tabulasi Jawaban Responden Fakultas Sebagai Variabel Dummy.....	186
5. Hasil Uji Instrumen Data	187
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	191
7. Hasil Uji Asumsi Klasik	192
8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	196
9. Hasil Uji Simultan F.....	196
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi	196
11. Hasil Customer Satisfaction Index	197