

**PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, SIKAP KONSUMEN
DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PERILAKU KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Tesis

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Program Studi Magister Manajemen

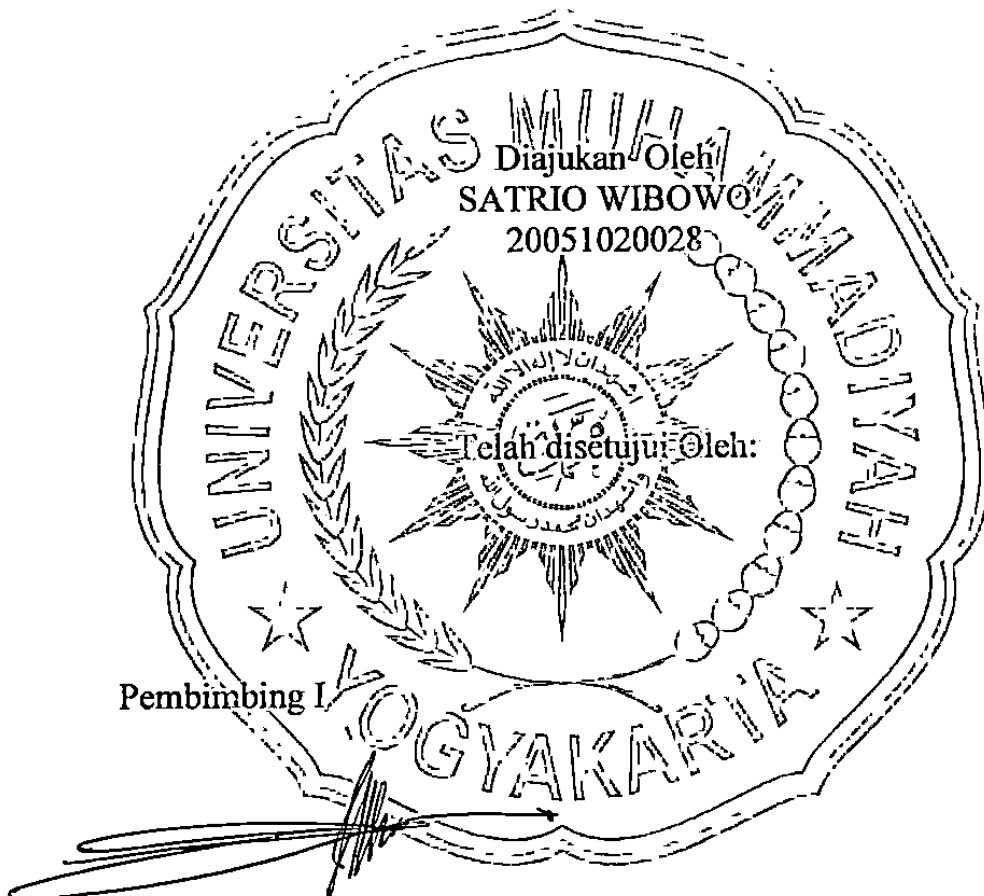


**Diajukan Oleh
SATRIO WIBOWO
20051020028**

**Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

TESIS

**PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, SIKAP
KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENDIDIKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**



Prof. Dr. Basu Swastha Dh, MBA

Tanggal 18 Juli 2008

Pembimbing II

Tanggal 18 Juli 2008


TESIS


**PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, SIKAP
KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENDIDIKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
SATRIO WIBOWO
20051020028

Tesis ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 18 Juli 2008
Yang terdiri dari:

Prof. Dr. Basu Swastha Dh., MBA.
Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo SE, MM.
Anggota Tim Penguji

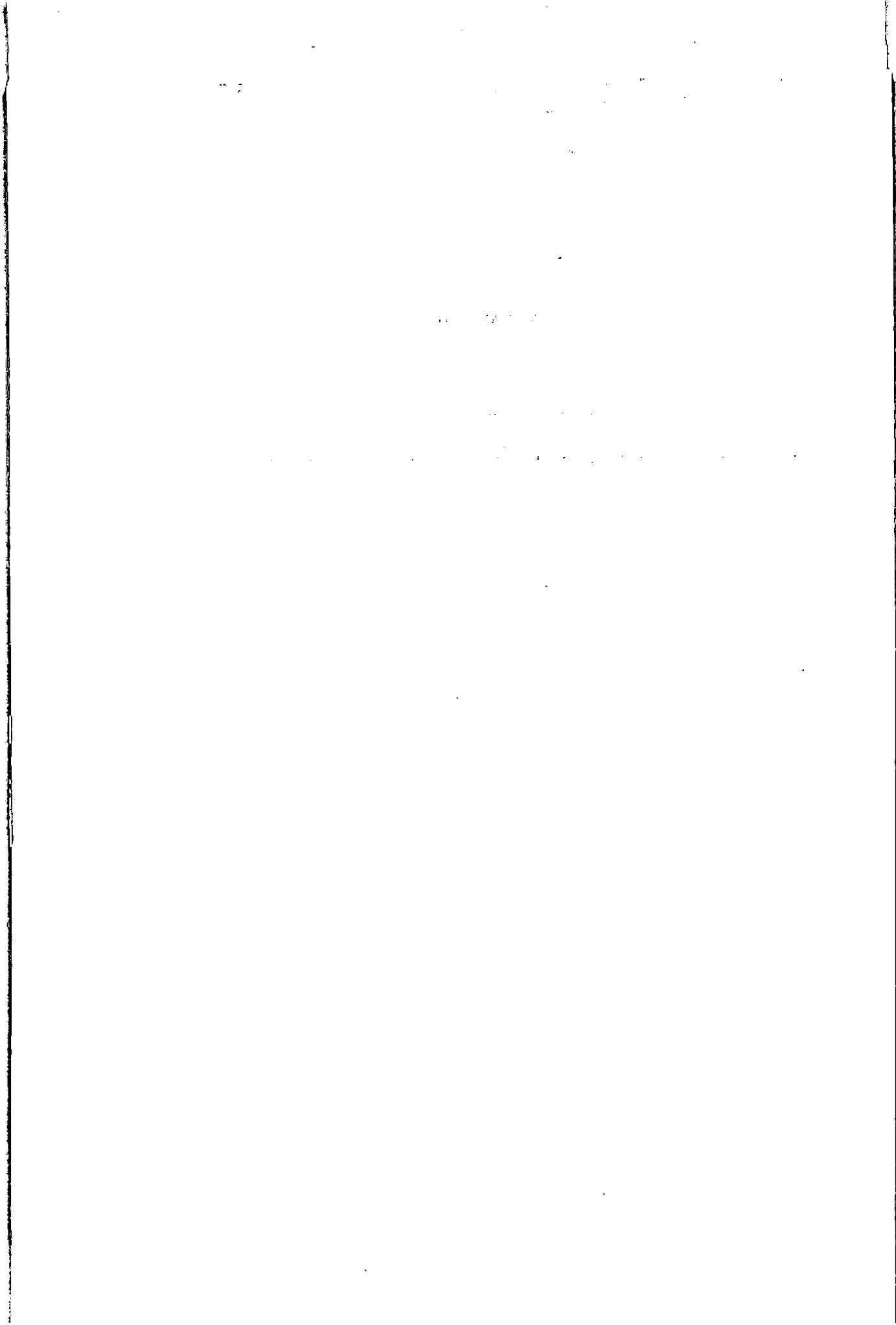

Drs. H. Susanto MS.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia



Motto

1. Keadaan dan nasib suatu kaum ditentukan oleh kemauan kaum itu sendiri untuk berusaha dan merubah nasibnya (Sabda nabi).
2. *The succes man think with succes idea.*

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengukur citra (citra fasilitas, citra biaya, citra lokasi dan citra kualitas), sikap konsumen dan kepuasan konsumen (kepuasan lingkungan fisik dan kepuasan kinerja operasional/pelayanan karyawan) pada perilaku konsumen. Subyek pada riset ini adalah mahasiswa ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling*, total responden dalam penelitian ini adalah 188 responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra tidak berpengaruh pada perilaku konsumen karena responden dalam penelitian ini memberikan tanggapan dengan mengabaikan citra yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, karena posisi mereka dalam penelitian ini telah menggunakan jasa pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hal ini berbeda bila posisi mereka belum menggunakan jasa pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta karena dalam konsidi ini mereka akan benar-benar memperhatikan citra sebelum menggunakan jasa pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga hal ini menjadikan hubungan variabel citra perguruan tinggi dengan perilaku konsumen menjadi tidak signifikan.

Kata kunci: Citra (citra fasilitas, citra biaya, citra lokasi dan citra kualitas), sikap konsumen dan kepuasan konsumen (kepuasan lingkungan fisik dan kepuasan kinerja operasional/pelayanan karyawan)

KATA PENGANTAR



الحمد لله الذي هدانا لهذا
الذي كنا نبتغيه

Alhamdulillah rabbil'alam, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat, anugerah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“Pengaruh citra perguruan tinggi, sikap konsumen dan kepuasan konsumen pada perilaku konsumen dalam menggunakan jasa pendidikan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”**

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'a dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan tesis ini ditemui kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. HM. Darsan Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas

2. Bapak Drs. Misbachul Anwar, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
 3. Bpk Prof. Dr. Basu Swastha Dh, MBA selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
 4. Bpk Sutrisno Wibowo, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
 5. Seluruh Dosen Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik penulis selama menempuh perkuliahan.
 6. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan tesis penulis.
 7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

Handwritten signature

Yogyakarta, 18 Juli 2008

Penulis

Satrio Wibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang penelitian.....	1
B. Perumusan masalah.....	5
C. Tujuan masalah.....	5
D. Lingkup penelitian.....	6
E. Manfaat penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	7
A. Kerangka Teori.....	7
1. Citra.....	7
2. Sikap konsumen.....	10
3. Kepuasan konsumen.....	14
4. Perilaku konsumen.....	20
B. Hasil penelitian terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	26
D. Model penelitian.....	27

BAB III.	METODE PENELITIAN.....	29
	A. Obyek dan Subjek penelitian.....	29
	B. Teknik pengambilan sampel.....	30
	C. Jenis data.....	30
	D. Teknik pengumpulan data.....	30
	E. Definisi operasional variabel penelitian.....	31
	F. Uji validitas sampel kecil.....	36
	G. Uji reliabilitas sampel kecil.....	41
	H. Uji hipotesis dan analisis data.....	44
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
	A. Penilaian citra, sikap dan kepuasan konsumen.....	48
	B. Deskripsi dan karakteristik responden.....	54
	C. Uji validitas I sampel besar.....	57
	D. Uji validitas II sampel besar.....	61
	E. Uji reliabilitas sampel besar.....	63
	F. Analisis data dan uji hipotesis.....	66
	G. Analisis regresi berganda.....	66
	H. Uji t.....	69
	I. Uji F.....	72
	J. Koefisien determinasi (R^2).....	73
	K. Pembahasan.....	74
BAB V.	KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	78
	B. Keterbatasan penelitian.....	79
	C. Saran.....	80

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	: Operasionalisasi dimensi dan indikator penelitian.....	34
TABEL 3.2	: Hasil uji validitas sampel kecil	36
TABEL 3.3	: Hasil uji reliabilitas sampel kecil.....	41
TABEL 4.1	: Citra fasilitas UMY	48
TABEL 4.2	: Citra biaya.....	49
TABEL 4.3	: Citra kualitas	50
TABEL 4.4	: Citra lokasi	51
TABEL 4.5	: Sikap konsumen	51
TABEL 4.6	: Kepuasan terhadap lingkungan fisik	52
TABEL 4.7	: Kepuasan terhadap pelayanan karyawan.....	53
TABEL 4.8	: Jenis kelamin responden	55
TABEL 4.9	: Jurusan/program studi responden.....	55
TABEL 4.10	: Semester responden.....	56
TABEL 4.11	: Hasil uji validitas I sampel besar	57
TABEL 4.12	: Hasil uji validitas II sampel besar	61
TABEL 4.13	: Hasil uji reliabilitas sampel besar	63
TABEL 4.14	: Analisis regresi berganda	67

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	: Model penelitian I	27
GAMBAR 2.2	: Model penelitian II	28

ABSTRACT

The purpose of this research is to measuring image (include facility image, cost image, quality image and location image), user attitude and user satisfaction (include environment satisfaction and services satisfaction) to consumer behavior. The subject of this research is consumer in using education services in University Of Muhammadiyah Yogyakarta. This research using method of incidental sampling, total sample in this research 188 respondent. Data collecting used questionair.

Result of this research indicate if all variable in this research have a influence to consumer behavior except image variable not influence to consumer behavior because respondent not influences image on University Of Muhammadiyah Yogyakarta, their opinion if not influences image because they was using a education services, this is can be different thing if they using a education services yet. This is make image not influences of consumer behavior significantly

Key word: User image, facility image, cost image, location image, services image, user attitude, environment satisfaction and services satisfaction