

**SKRIPSI**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELATIHAN BAHASA (PPB)**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

ARI TRI WIBOWO  
2000.041.0269

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing



Indah Fatmawati, SE, M.si  
NIK: 143.029

Tanggal 21 Desember 2005

**SKRIPSI**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELATIHAN BAHASA (PPB)**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

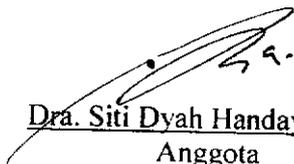
Diajukan Oleh:

ARI TRI WIBOWO  
2000.041.0269

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal: 21 Desember 2005  
yang terdiri dari



Rita Kusumawati, SE. M.Si.  
Ketua

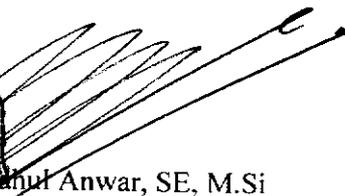


Dra. Siti Dyah Handayani, MM.  
Anggota



Drs. Sutrisno Wibowo, MM  
Anggota

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE, M.Si

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, 25 Oktober 2005

ARI TRI WIBOWO

## **Motto**

- Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah SWT, yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. (Qs.: At-Taubah ayat 41)
- Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup. (H.R. Muslim)
- Bagaikan sebuah koin. Halangan, tantangan dan resiko kegagalan senantiasa berpunggungan dengan keberhasilan. (Jack Welch)
- Kejujuran adalah sesuatu yang keluar dari lubuk hati yang paling dalam dan memerlukan usaha yang sangat keras untuk mengeluarkannya baik dalam kata-kata maupun perilaku. (Forbes)

Kupersembahkan

kepada:

Bapak dan Ibuku Terkasih.

Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga tugas penulisan skripsi yang berjudul PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELATIHAN BAHASA (PPB) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA, dapat terselesaikan.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu meringankan beban penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang dalam kepada:

1. Ibu Indah Fatmawati, SE, M.si , selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.si , selaku Dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan.
3. Bapak Jati Suryanto, S.pd, selaku pimpinan Pusat Pelatihan Bahasa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.

4. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan do'a dan kekuatan lahir batin hingga selesainya skripsi ini.
5. Kedua kakakku Sri Tuty Heryati, SE dan Sigit Apri Heryanto, S.si terima kasih atas semangat yang kalian berdua berikan kepada penulis.
6. Teman-temanku semua, makasih atas segalanya semoga persahabatan kita dapat terus terjaga dan semoga sukses menyongsong masa depan.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan berupa bimbingan, petunjuk, informasi maupun dorongan semangat yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal saleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan guna penyempurnaan lebih lanjut. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Penulis

## INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persoalan kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan khususnya Perguruan Tinggi. Saat ini menjadi harga yang harus dibayar oleh Perguruan Tinggi agar tetap dapat bertahan didalam bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan persepsi mahasiswa atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh PPB UMY, dan juga untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Pengujian ini dilakukan pada atribut kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan sikap simpatik (*empaty*). Penelitian ini dilakukan di PPB UMY dengan sampel 100 orang dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner, hasil analisis dalam penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pada hasil uji beda (*paired sample test*) diketahui bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *reliability* terdapat pebedaan persepsi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan dengan yang mereka harapkan.

Kata Kunci: Bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, sikap dan kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Jasa .....	8
2. Karakteristik Jasa .....	10
3. Faktor kunci sukses jasa .....	11
4. Kualitas Jasa .....	13
5. Mengelola kesenjangan Kualitas Jasa .....	14
6. Kepuasan .....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis .....	18
D. Model Penelitian .....	19

BAB III METODA PENELITIAN .....	21
A. Subyek dan Obyek Penelitian .....	21
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	21
C. Jenis Data .....	21
D. Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
F. Uji Kevalidan Data .....	25
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	29
1. Sejarah Berdiri PPB UMY .....	29
2. Pengembangan PPB UMY .....	30
3. Tujuan PPB UMY .....	31
4. Struktur Organisasi .....	31
5. Produk .....	33
B. Profil Responden .....	34
C. Uji Kevalidan Data .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	37
H. Hasil Penelitian .....	38
1. Pengujian Hipotesis Pertama .....	38
2. Pengujian hipotesis Kedua .....	39
D. Pembahasan .....	42
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ....	43
A. Kesimpulan .....	43
B. Keterbatasan Penelitian .....	43
C. Saran .....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

3.1	Indikator Kualitas Layanan Jasa.....	24
3.2	Indikator Kepuasan.....	25
4.1	Profil Responden.....	34
4.2	Hasil Uji Validitas Gap Tangible.....	35
4.3	Hasil Uji Validitas Gap Responsiveness.....	35
4.4	Hasil Uji Validitas Gap Assurance.....	36
4.5	Hasil Uji Validitas Gap Empaty.....	36
4.6	Hasil Uji Validitas Gap Relibility.....	36
4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	37
4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.9	Hasil Uji <i>paired sample test</i> .....	39
4.10	Hasil Uji Regresi Berganda.....	40

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
2.2	Bagan Struktur Organisasi.....	32