

**PERSEPSI CALON MAHASISWA BARU TERHADAP PELAYANAN  
PENERIMANAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai gelar Sarjana S – 1

**ILMU KOMUNIKASI**



**ITA SARI WIDAYANTI**

**L1 000 90 113**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PERSEPSI CALON MAHASISWA BARU**  
**TERHADAP PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2013**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**ITA SARI WIDAYANTI**

**NIM. L 100 090 113**

Telah disetujui dan dipertahankan di depan Dewan Pembimbing  
Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing I



M. Toharuddin, S. Pd, MA

NIK. 848

Pembimbing II



Agus Triyono, S.Sos, M.Si

NIK. 100.1105

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**  
**PERSEPSI CALON MAHASISWA BARU**  
**TERHADAP PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2013**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**ITA SARI WIDAYANTI**

**NIM. L 100 090 113**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 24 Oktober 2013

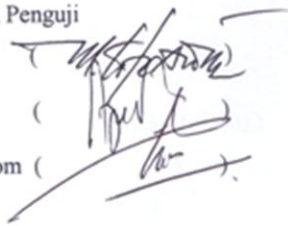
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S – 1.

Susunan Dewan Penguji

M. Toharuddin, S.Pd,MA.

Agus Triyono, S.sos,M.Si

Rinasari Kusuma, S.Sos., M.Ikom



Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Husni Thamrin, Ph.D.

NIK. 706

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam 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, kutipan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, 24 Oktober 2013



Ita Sari Widayanti  
L100 090 113

## **MOTTO**

Do'a adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terbang kepada  
singgasana Tuhan meskipun terhimpit didalam tangisan seribu jiwa

**(Kahlil Gibran)**

Orang yang hatinya baik maka dia akan menang

**(Ban Ki-moon)**

Awali dengan niat dan akhiri dengan bersyukur

Ilmu dan hati adalah kekayaan yang tak ternilai, kekayaan yang paling tinggi  
adalah fikiran, kemelaratan yang paling parang adalah kebodohan, kesepian  
yang paling menakutkan ialah bangga pada diri sendiri.

Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu sesungguhnya yang demikian  
itu berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'

**(Qs. Al-Baqoroh:45)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu yang sudah mendo'akan, menyemangati, dan mendukung sehingga terbentuklah skripsi ini.
2. Kakakku Sofyan Riyadhi, Endah Wigati Amd, Sri Raharjo, dan Dewi yang juga selalu menyemangati dan membantu untuk melakukan yang terbaik.
3. Sepupuku Mega Hidayah, Dini epi, Sidiq Maulana yang selalu memberi dukungan
4. Almamaterku
5. Teman-teman Remais terimakasih yang sudah mendo'akan
6. Tika, uut, dan yessy yang sudah membantu dan berbagi ilmu denganku serta teman-teman tercinta di FKI

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir Skripsi dengan judul Persepsi Calon Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013.

Penyusunan skripsi ini, dapat terlaksana karena banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah membantu dan memberikan segala pencerahan, keberkahan serta rejeki dalam kehidupan Penulis, khususnya terciptanya skripsi ini, Alhamdulillahirrabil 'allamin.
2. Bapak Prof.Dr.H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Husni Thamrin, M. T., P.h. D, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos., M.Ikom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Ika Damayanti, S.Sos, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Bapak M. Toharuddin, S. Pd,MM, selaku pembimbing I skripsi, terima kasih atas bimbingan dan sarannya dalam penulisan skripsi selama ini.
7. Bapak Agus Triyono, S.Sos,M.Si, selaku pembimbing II skripsi terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak M. Mujiburohman, Ph.D dan Bapak Drs. Agus Mulyanto selaku Ketua Penerimaan Mahasiswa Baru dan selaku humas UMS yang telah membantu dalam mendapatkan data pada penyusunan naskah skripsi ini.
9. Kedua Orang Tuaku serta kakak-kakakku yang selalu mendukungku dalam kebaikan.
10. Sahabat-sahabatku kartika, uut, yessy, nobita, ahmadi, yoko, wahyu susilo yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam penyusunan naskah skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan, terima kasih telah memberikan *support* yang tiada hentinya untuk penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan, bantuan sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari semua pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan berbagai pihak.

Surakarta, 25 September 2013

Ita Sari Widayanti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Landasan Teori	
1. Komunikasi.....	9
2. Pelayanan .....	11
3. Persepsi.....	21
E. Hipotesis .....	26
F. Kerangka Berfikir .....	29
G. Metode Penelitian	
1. Metodologi Penelitian .....	31
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3. Populasi dan sampel .....	32
4. Definisi Operasional variabel .....	34
5. Teknik Pengumpulan Data .....	39
6. Teknik Analisis Data .....	40

a. Uji kualitas Data .....	40
b. Pengujian Asumsi Klasik .....	43
c. Pengujian Hipotesis.....	45
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah UMS.....	50
B. VisiUMS .....	51
C. Misi UMS .....	51
D. Tujuan UMS .....	51
E. LOGO UMS .....	51
F. Mekanisme seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru .....	52
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	62
B. Hasil Pengujian Instrumen .....	63
1. Hasil validitas .....	63
2. Hasil Reliabilitas .....	65
3. Hasil Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas .....	67
b. Hasil Uji Multikolinierat .....	67
c. Hasil Uji Heterodesitas .....	68
d. Analisis Regresi Linier berganda .....	70
e. Hasil koefisien Determinasi .....	73
f. Uji t (Korelasi parsial) .....	74
C. Pembahasan Penelitian	
1. <i>Tangibel</i> (berwujud) dengan Persepsi	
Calon Mahasiswa Baru .....	76
2. <i>Realibility</i> (Kehandalan) dengan Persepsi	
calon Mahasiswa Baru .....	78
3. <i>Responsiviness</i> (Respon/ Tanggapan) dengan	
Persepsi calon mahasiswa baru .....	81

4. <i>Assurance</i> (Jaminana) dengan	
Persepsi calon mahasiswa baru .....	83
5. <i>Emphaty</i> (empati) dengan	
persepsi calon mahasiswa baru .....	84

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gb 1.1 Kerangka berfikir.....	30
Gb 2.1 Logo UMS.....	51
Gb 2.2 Gedung Admisi.....	60

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Definisi Operasional variabel .....	35
Tabel 3.1 Tingkat Pengembalian kuesioner.....	62
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas .....	64
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	66
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Pengujian Asumsi Klasik .....	69
Tabel 3.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 3.7 Hasil Koefisien Determinasi R .....	73
Tabel 3.8 Hasil Uji t .....	74

## ABSTRAK

**Ita Sari Widayanti, L100090113, Persepsi Calon Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2013, Skripsi, Jurusan ilmu komunikasi, Program Studi *Public Relations&Marketing Communication*, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.**

Dalam persaingan antara perguruan tinggi baik negeri maupun swasta menuntut lembaga pendidikan lebih memperhatikan mutu pendidikan, kelembagaan khususnya pelayanan sehingga dapat mampu unggul dalam persaingan seperti halnya UMS sebagai perguruan tinggi yang mendapat peringkat ke-11 terbaik PTN dan PTS seIndonesia menurut lembaga webometrics. hal tersebut tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak salah satunya yaitu panitia penerimaan mahasiswa baru yang bertugas memberikan pelayanan kepada calon mahasiswa pada saat proses berlangsungnya pelayanan. Persepsi dari responden (mahasiswa maupun calon mahasiswa) juga diperlukan karena dapat memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey. Jumlah responden yang dijadikan sampel berjumlah 99 orang hasil dari perhitungan rumus Yamane, sedangkan teknik sampel menggunakan *Insidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber informasi atau sumber sampel. Variabel bebasnya terdiri dari *tangibel* (x1), *reliability* (x2), *Responsiviness* (x3), *Assurance* (x4), dan *emphaty* (x5). Sedangkan variabel terikatnya yaitu Persepsi calon mahasiswa baru (Y). Pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian asumsi klasik, serta metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi calon mahasiswa baru terhadap pelayanan sangat positif atau baik ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Regresi Linier Berganda yaitu nilai koefisien korelasi  $R = 0,828$ ;  $F_{regresi} = 40,484$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (respon /tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dengan persepsi calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sedangkan hasil perhitungan nilai R Square atau koefisien determinan sebesar 0,668, hal ini menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel persepsi calon mahasiswa baru dapat dijelaskan dimensi kualitas pelayanan sebesar 66,8%. Sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Persepsi, Perilaku konsumen**