

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

NASKAH PUBLIKASI

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura, Surakarta 57102
Telp. (0271) 717417 - Fax. (0271) 715448

Surat persetujuan artikel publikasi ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi/ tugas akhir:

Nama : Agus Triyono, S.Sos, M.Si

Telah membaca mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa:

Nama : Ita Sari Widayanti

NIM : L 100 090 113

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Persepsi Calon Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan yang dibuat, semoga dapat dipergunakan sepenuhnya.

Pembimbing

Agus Triyono, S.Sos, M.Si

Persepsi Calon Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013

Ita Sari Widayanti (itha_sariw@yahoo.com)
Communication Science
Communication and Information Faculty
University Muhammadiyah of Surakarta

Abstrak

Dalam persaingan antara perguruan tinggi satu dengan yang lainnya menuntut lembaga pendidikan lebih memperhatikan 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 ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak salah satunya yaitu panitia penerimaan mahasiswa baru. Persepsi responden akan pelayanan sangat dibutuhkan bagi perusahaan maupun perguruan tinggi karena untuk memperbaiki ataupun mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi calon mahasiswa baru terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas penerimaan mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2013 ini. Metode yang digunakan yaitu Survey jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi calon mahasiswa baru terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru baik karena dengan nilai rata-rata dari kelima variabel tersebut tinggi dibuktikan dengan hasil perhitungan Regresi Linier Berganda yaitu nilai koefisien korelasi $R = 0,828$; $F_{\text{regresi}} = 40,484$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Akan tetapi ada sebagian calon mahasiswa yang masih merasa kurang maksimal dengan pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman atau rapi ini dibuktikan dengan rata-rata terendah yaitu 3,71.

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

A. Pendahuluan

Sistem pendidikan adalah sumber daya yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan daerah maupun negara. Kebutuhan masyarakat

akan pendidikan formal mendorong meningkatnya kualitas pendidikan dan menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor jasa yang dapat menghasilkan sumber daya yang handal. Dalam

persaingan antar perguruan tinggi khususnya Universitas Muhammadiyah Surakarta menuntut lembaganya lebih memperhatikan pendidikan, pelayanan sehingga dapat mampu unggul dalam persaingan. Tujuan penting dari suatu instansi pendidikan yaitu memberikan kebahagiaan (perasaan senang) pada konsumen akan pelayanan. Karena ada istilah bahwa konsumen adalah Raja.

Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah mahasiswa maupun calon mahasiswa dan persepsi calon mahasiswa baru dapat memberikan masukan pada perguruan tinggi, serta dapat menjadi kunci kesuksesan dalam pelayanan penyelenggara. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek atau peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi yang telah dirasakan dan persepsi juga memberikan makna pada stimuli inderawi (Rakhmat, 1996:51).

Untuk mewujudkan persepsi yang baik (positif) dari konsumen (calon mahasiswa baru) suatu perguruan tinggi perlu memperhatikan kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono Kualitas merupakan kecocokan, perbaikan berlanjut, bebas dari kerusakan, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal hingga akhir serta sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Hardiansyah, 2011:39-40).

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan sangat penting karena dapat menentukan baik buruknya pelayanan dalam perguruan tinggi. Oleh karena itu, pelayanan harus meliputi lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Zeithamal, dkk (Hardiansyah, 2011:41) yang terdiri dari tangibel (berwujud/bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (respon/tanggapan),

assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan petugas penerimaan mahasiswa baru berdasarkan persepsi dari calon mahasiswa baru. Dari persepsi inilah yang akan menentukan apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas penerimaan mahasiswa baru telah memenuhi harapan/ keinginan dari calon mahasiswa baru.

B. Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan pada penelitian adalah Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Intisper Yogyakarta oleh Khoiril Akhiroh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Intisper

Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan tiga metode yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Variabel penelitian: bukti fisik, jaminan, perhatian, kehandalan, dan daya tanggap.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Intisper Yogyakarta dikategorikan baik dengan hasil perhitungan mean yaitu total nilai rata-rata untuk keseluruhan variabel sebesar 2,89 yang terdiri dari bukti fisik (3,01); jaminan sebesar (2,94);perhatian (2,85);kehandalan (2,82); daya tanggap (2,82).

Sedangkan penelitian tentang persepsi calon mahasiswa baru terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru Universitas

Muhammadiyah Surakarta tahun 2013 yaitu tujuannya untuk mengetahui persepsi calon mahasiswa baru akan pelayanan yang dilakukan oleh petugas penerimaan mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2013 dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif (survey) dan dengan variabel *tangibel* (bukti fisik/ berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsivinees* (respon/tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Dalam perpektif psikologi komunikasi, Raymond S. Ross mendefinisikan komunikasi adalah proses pemisahan dan pemilihan lambang secara kognitif sehingga akan membantu orang lain untuk mengeluarkan pengalamannya sendiri atau dapat merespon yang diberikan oleh sumber informasi (Rakhmat, 2001:3).

Perilaku konsumen juga mempengaruhi pelayanan. Apabila konsumen merasa kurang nyaman dalam pelayanan maka perilaku konsumen akan tidak senang dan apabila konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas maka perilaku konsumen juga akan senang.

Menurut Gronroos mendefinisikan bahwa Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan petugas pelayanan (Atik, Ratminto, 2005:2).

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association* bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu,

proses produksinya juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hardiansyah, 2011:10).

Dari pengertian pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan petugas pelayanan untuk memberikan kemudahan pada konsumen apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas baik maka persepsi atau penilaian dari calon mahasiswa baru juga akan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pun juga akan baik.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dilakukan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun jasa pelayanan, yang diharapkan dapat memberikan perasaan puas akan kebutuhan mereka dan

dapat memberikan persepsi atau penilaian yang baik terhadap pelayanan (Hardiansyah, 2011:39-40).

Persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, dan diinterpretasikan. Persepsi setiap orang terhadap objek akan berbeda-beda oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subyektif. (Sutisna, 2001:62-63).

Persepsi adalah Suatu proses yang terjadi dalam pengamatan seseorang terhadap orang lain atau tanggapan seseorang akan suatu objek entah itu baik maupun buruk.

C. Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif kuantitatif (*survey*) yaitu menggambarkan akan fakta atau keadaan yang sebenarnya dan karena dalam penelitian ini penulis memerlukan pengumpulan

informasi dari beberapa calon mahasiswa baru. Agar data lebih terarah, maka penulis membutuhkan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah calon mahasiswa baru yang mendaftar hingga awal bulan juli 2013 yaitu 10451. Penulis menggunakan rumus *Yamane* untuk penarikan sampel (Kriyantono, 2010: 164) sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{Nd^2+1} \\
 &= \frac{10451}{1 + 10451 (0,1)^2} \\
 &= \frac{10451}{1 + 104,51} \\
 &= 99,05
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 d = Presisi 10%, kemudian d dikuadratkan

Sehingga di dapat hasil perhitungan dari rumus tersebut yaitu 99 responden.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan memaparkan bagian konsep atau kerangka teori untuk memastikan masing-masing pertanyaan/pernyataan sehingga akan terklasifikasi dengan variabel yang telah ditentukan (validitas konstruksi). Rumus yang digunakan dalam pengujian validitas ini yaitu *Pearson Correlation (product moment)* digunakan untuk mengetahui koefisien korelasi dan membuktikan hipotesis (Kriyantono, 2010: 175). Rumusnya sebagai berikut :

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan rumus :

r : koefisien korelasi *Pearson's Product moment*
 N : jumlah responden dalam sampel
 X: angka mentah untuk variabel independen

Y : angka mentah untuk variabel dependen

Dalam pengujian reliabilitas dengan menggunakan *internal consistency* (Sugiyono, 2008: 131).

Rumusnya *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2R_b}{1+r_b}$$

Keterangan rumus :

r_i : realibilitas internal seluruh butir

r_b : korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua.

Dalam pengujian asumsi klasik di dalam penelitian ini adalah Uji normalitas dalam penelitian ini yaitu untuk menguji kenormalan data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan pengujian ini dapat diketahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar

variabel bebas dalam matriks dengan koefisien determinasi dan regresi antar variabel bebas dengan variabel terikat. Dan pada pengujian Hetereskedisitas disini untuk menguji apakah kondisi penyebaran titik data populasi terhadap garis regresi populasi tidak bersifat konstan sepanjang garis regresi tersebut.

Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan rumus sebagai berikut: $Y = a + bX_1 + cX_2 \dots + e$

Keterangan:

Y = Persepsi

X = Kualitas Pelayanan

a = nilai konstan

b = koefisien regresi

e = *error*

Dalam pengujian determinasi penulis menggunakan *Adjusted-R²* karena menurut Singgih Santoso (2000:167), apabila jumlah variabel independent yang akan diteliti lebih

dari dua maka menggunakan adjusted- R^2 . Rumus adjusted- R^2 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Adjusted-}R^2 = \frac{1 - (1 - R^2)}{n - 1} \text{ (Gujarati, 2001)}$$

Keterangan :

Adjusted- R^2 = Koefisien determinasi disesuaikan

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

Untuk menguji analisis data maka perlu adanya uji f dan uji t.

D. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan hasil validitas data dari responden yaitu calon mahasiswa baru dengan hasil valid, melalui bantuan program komputer *SPSS Windows release 16.0*, dari hasil reliabilitas juga telah didapat yaitu sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \times 0.931}{1 + 0.840}$$

$$r_1 = \frac{1.862}{1.885} = 0.987$$

Melalui hasil yang diperoleh dengan perhitungan diatas tersebut telah di dapat hasil dengan 0,987 yang artinya reliable karena angka tersebut telah mendekati angka satu, apabila angka yang semakin mendekati angka satu, maka data tersebut semakin reliabel.

Berdasarkan Hasil pengujian Normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar (p) $0,425 > 0,05$ maka diasumsikan bahwa normalitas terpenuhi atau normal. Dan berdasarkan hasil pengujian Multikolieritas yaitu bahwa tidak terjadi multikolieritas karena semua nilai VIF variabel independent < 10 , sehingga dapat dinyatakan bahwa regresi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah bebas dari multikolinieritas, sedangkan pada berdasarkan hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas itu artinya bahwa semua nilai signifikansi atau probabilitas variabel independent $> 0,5$.

Berdasarkan hasil perhitungan Regresi Linier Berganda diperoleh nilai koefisien korelasi $R = 0,828$; $F_{\text{regresi}} = 40,484$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangibel* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Respon /Tanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Empathy* (Empati) dengan persepsi calon mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Artinya yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi tersebut secara simultan (bersama-sama) dapat digunakan sebagai prediktor (variabel independent) untuk memprediksikan variabel variabel persepsi calon mahasiswa baru terhadap pelayanan.

Nilai koefisien antara *tangibel* (berwujud) dengan persepsi calon mahasiswa baru dapat diperoleh nilai $t = 1,991$; $\text{sig } 0,049$ ($p < 0,05$). artinya adalah Ada pengaruh positif *tangibel* (berwujud) terhadap persepsi calon mahasiswa baru.

Rata-rata tertinggi dari variabel *tangibel* yaitu 4,25 pada item fasilitas pendukung seperti komputer untuk mendukung kelancaran pelayanan, hal ini membuktikan bahwa calon mahasiswa baru berpendapat positif adanya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memperlancar jalannya pelayanan.

Teknologi berkaitan dengan ilmu pengetahuan ini terdapat dalam salah satu nilai-nilai dasar budaya kerja menurut Kementerian PAN (keputusan Menpan nomor 25 tahun 2002) dan dikembangkan oleh BPKP berbunyi bahwa peralatan yang menggunakan teknologi tinggi akan terasa tidak berguna apabila petugas tidak tahu cara mengoperasikannya (Atik, Ratminto, 2005:129).

Nilai koefisien antara *responsiveness* (respon/tanggapan) dengan persepsi calon mahasiswa baru diperoleh nilai $t = 2,165$; $sig = 0,033$ ($p < 0,05$). Artinya adalah Ada pengaruh positif *responsiveness* (respon/tanggapan) terhadap persepsi calon mahasiswa baru.

Item yang paling tinggi yaitu 3,98 pada item petugas merespon keluhan dengan positif, ini membuktikan bahwa respon positif petugas penerimaan

mahasiswa baru universitas muhammadiyah Surakarta sangat tinggi terhadap calon mahasiswa baru karena petugas dapat menerima kritik dan saran dari calon mahasiswa baru.

Nilai koefisien antara variabel *assurance* (Jaminan) dengan persepsi calon mahasiswa baru dapat diperoleh dengan hasil $t = 2,335$; $sig = 0,022$ ($p < 0,05$). Artinya adalah Ada pengaruh positif *assurance* (jaminan) terhadap persepsi calon mahasiswa baru artinya adalah pendapat calon mahasiswa baru tentang variabel *assurance* baik.

Item yang paling tinggi yaitu 4,17 pada item ada kepercayaan terhadap kemampuan petugas, ini membuktikan bahwa calon mahasiswa baru percaya akan jaminan petugas akan pelayanan yang diterima oleh calon mahasiswa baru sehingga item dalam variabel *assurance* (jaminana) ini cukup tinggi

Nilai koefisien antara variabel *emphaty* (empati) dengan persepsi calon mahasiswa baru dapat diperoleh dengan nilai $t = 1,997$; $sig = 0,049$ ($p < 0,05$). Artinya adalah Ada pengaruh positif *emphaty* (empati) terhadap persepsi calon mahasiswa baru.

Item yang paling tinggi yaitu 4,18 petugas tidak membeda-bedakan dalam pelayanan kepada calon mahasiswa baru, ini berarti calon mahasiswa baru berpendapat bahwa petugas mampu bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan calon mahasiswa baru dengan yang sudah dikenal ataupun yang belum dikenal. Bagi petugas semua sama dan sesuai aturan atau prosedur pendaftaran yang berlaku.

Rasa *Emphaty* (empati) dari petugas pelayanan akan berpengaruh secara langsung pada persepsi calon mahasiswa baru karena calon

mahasiswa baru akan merasakan bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan, apakah ramah, sopan, menghargai calon mahasiswa atau kah tidak membeda-bedakan dalam hal pelayanan apabila rasa empati dari petugas tersebut kurang maka akan terjadi kecemburuan pelanggan yaitu calon mahasiswa baru akan merasa tidak adil.

Secara keseluruhan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *tangible* (berwujud/bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (respon/tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) berpengaruh positif terhadap persepsi. Artinya adalah persepsi pelanggan atau calon mahasiswa baru akan *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* hasilnya baik (positif), akan tetapi ada beberapa yang dirasa kurang oleh calon

mahasiswa baru seperti pada variabel *tangibel* rata-rata terendah pada item ruangan pendaftaran atau ruang tes, ruang untuk tunggu menurut pendapat dari calon mahasiswa baru kurang rapi.

Pada *realibility* rata-rata item yang paling rendah 3,76 yaitu kurang cepatnya proses pelayanan administrasi. Sedangkan pada variabel *responsivinees* rata-rata paling rendah 3,80 ada pada item Pelayanan administrasi tidak dilakukan dengan segera.

Pada variabel *assurance* rata-rata yang paling rendah 3,85 pada item calon mahasiswa baru merasa ketrampilan petugas dalam melayani masih kurang dan dan yang terakhir variabel *emphaty* rata-rata item yang paling rendah 3,90 terdapat pada item petugas tidak mampu menjawab pertanyaan atau keluhan mengenai pelayanan pendaftaran dengan jelas

karena calon mahasiswa baru merasa kurang begitu jelas dengan jawaban atau penjelasan yang diberikan oleh petugas kepada calon mahasiswa baru.

Sedangkan pada variabel *y* yaitu persepsi/ harapan calon mahasiswa baru rata-rata pendapat yang paling tinggi yaitu pada item Saya berharap ruang pendaftaran, ruang tes dan ruang tunggu lebih nyaman. Ini membuktikan bahwa calon mahasiswa baru berharap ruang pendaftaran atau ruang tes lebih nyaman dan tertata rapi karena apabila ruangan nyaman maka calon mahasiswa baru akan merasa nyaman juga.

Pada rata-rata terendah dari semua variabel *x* maupun *y* perlu diperhatikan oleh panitia penerimaan mahasiswa baru agar dapat menunjang keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam hal pelayanan dan menambah kepercayaan Universitas

Muhammadiyah Surakarta sebagai perguruan tinggi yang dapat memberikan kontribusi yang baik pada mahasiswanya, hal yang positif dari beberapa hasil rata-rata tertinggi pada semua variabel x maupun y perlu dipertahankan.

E. Kesimpulan dan Saran

Melihat hasil dan pembahasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi calon mahasiswa baru tentang pelayanan yang diberikan oleh panitia petugas penerimaan mahasiswa baru hasilnya positif (baik), ini membuktikan bahwa pendapat calon mahasiswa baru tentang pelayanan yang dilakukan oleh petugas hasilnya baik sehingga ini akan memberikan kontribusi yang baik bagi Universitas. Akan tetapi ada beberapa hal dari petugas yang dirasa kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yaitu sebagian kecil calon mahasiswa

berpendapat bahwa ruang pendaftaran, tunggu kurang rapi. Calon mahasiswa berpendapat tentang penelitian ini bahwa dengan adanya penelitian ini dapat ikut berpartisipasi dalam perbaikan apabila ada yang dirasa kurang.

Saran

Pada penelitian yang telah dilakukan ini item yang dirasa kurang atau tidak sesuai oleh calon mahasiswa baru antara lain penataan ruang pendaftaran/ tes kurang rapi, pelayanan administrasi belum diberikan secara cepat, petugas pelayanan belum mampu menjawab dengan jelas. dalam hal ini perlu ditingkatkan kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan agar pendapat sebagian calon mahasiswa baru tentang pelayanan lebih baik lagi sehingga calon mahasiswa dapat menaruh kepercayaan pada Universitas serta

Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat bersaing dengan Universitas-Universitas di Surakarta maupun di Indonesia karena pelayanan baik maka persepsi akan baik pula.

F. Persantunan

Penulis dalam penelitian ini mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing I, Bapak. M. Toharrudin S.Pd, MA dan Pembimbing II, Bapak Agus Triyono, S.Sos, M.Si karena telah membantu, mendukung dan berbagi ilmu serta pengalaman yang sangat berarti untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

Buku

Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan: disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen charter, dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta; Gava Media

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Rakhmat, Jalaludin. 2001. *Psikologi komunikasi edisi revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Santoso, Singgih. 2000. *SPSS Versi 10: Mengelola Data Statistik secara Profesional*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Internet

Khoiril, Akhiro. 2008. *Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta*.[Http://diglib.uinsuka.ac.id/1664/1/BAB1/BABV/DaftarPustaka.pdf](http://diglib.uinsuka.ac.id/1664/1/BAB1/BABV/DaftarPustaka.pdf) .Diakses pada hari kamis pada tanggal 2 juni pukul 14:30