

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

KURNIA HUSNA PURNAMASARI

B100100284

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.**

Yang ditulis oleh :

KURNIA HUSNA PURNAMASARI

B100100284

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

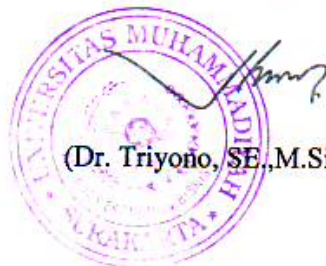
Pembimbing



(Nur Achmad, SE., M.Si)

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromel Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **KURNIA HUSNA PURNAMASARI**
NIRM : **B100100284**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN TATA
USAHA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **JULI 2014**

Yang membuat pernyataan,

KURNIA HUSNA PURNAMASARI

MOTTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu'

(QS. Al Baqarah : 45)

Tidak pernah ada manusia yang ditakdirkan untuk menderta karena kebahagiaan tidak akan datang kalau kita tidak pernah berusaha untuk menggapainya.

Pelajari ilmu.....

Maka mempelajari karena Allah, itu taqwa.....

Menuntutnya, itu ibadah.....

Mengulanginya, itu tasbih.....

Membahasnya, itu jihad.....

Mengajarkan orang yang tidak tahu, itu sedekah.....

Memberinya kepada ahlinya, itu mendekatkan diri kepada Allah.....

(Abusy syaik ibnu hibban, Al Ghazali '86)

Tidak semua yang kita harapkan akan kita dapatkan, namun jika kita berusaha dengan ikhlas pastilah keberhasilan yang akan menghampiri kita kelak.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, akhirnya skripsi ini selesai sesuai target yang kuimpikan.

Skripsi ini akan aku persembahkan kepada :

Untuk kedua orang tua tercinta. Papa Sujo Purnomo dan mamah

Nunuk Siti Mulyani yang selalu tulus memberikan kasih sayang,

doa dan dukungannya di setiap langkahku.

Teruntuk kekasihku yang selama ini menemaniku dalam suka maupun duka,

setia menunggu dan memberiku semangat dalam mengejar cita-citaku.

Sahabat-sahabatku yang telah menemani selama kurang lebih 4 tahun ini, yang

selalu mendukung dan mendoakan aku, love you all ...

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan konsumen terhadap pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan untuk mengetahui dan menganalisis apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Ditinjau dari tujuannya, penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pengambilan sampel dalam penelitian ini melalui kuisisioner dengan metode *convenience* sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga H_1 ditolak kebenarannya. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta pada level signifikansi 10%, sehingga H_2 diterima kebenarannya. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga H_3 diterima kebenarannya. *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga H_4 ditolak kebenarannya. *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta pada level signifikansi 10%, sehingga H_5 diterima kebenarannya. *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan tata usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga model regresi dengan menggunakan kualitas sebagai prediktor dari kepuasan konsumen sudah tepat (fit), sehingga H_6 diterima kebenarannya.

Kata kunci: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, kepuasan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.**

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan karena berkat bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setyaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Nur Achmad, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran, meluangkan waktu, membagi ilmunya, dan selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Mamah dan papah serta kakak sekeluarga yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam kehidupanku.
8. Segenap jajaran staf Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan segala bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kesayanganku Oky Eko Prasetyo, yang selama ini selalu menemaniku dalam suka maupun duka. Makasih sayang udah banyak banget bantuin aku, terimakasih atas doa, motivasi, supportnya dan kesabarannya selama ini. Cepet nyusul Wisuda.....jangan lama-lama!!!!
10. Buat sahabat-sahabatku Ratna Yosie, Vera Fransisca, Tulus Cupu, Roby Cebol, Radit Entong, Madarinda Ratih, Anny Puspitasari, Ratna Tri Handayani, May Risa Hidayatul, Fauzizah Nur Hajjah, Dhian Ayu serta para kaum sosialita Annis Syabania, Sinta Puspitasari, Nara Indri dan semua yang tidak bisa saya sebutin satu per satu makasih yaa, selama ini udah nyemangatin aku.
11. Teman-teman seperjuangan jurusan manajemen angkatan 2010 yang selalu mendukung dan memberikan nasehat serta semangat, terimakasih untuk segalanya.
12. Untuk keluarga besarku (Keluarga Abu Toyib dan Keluarga Kerto Rejo) Eyang, Bude, Pakde, Om, Tante, dan semua Saudara-saudaraku semua terimakasih atas doa dan dukungannya.
13. Keluarga Prpto Hartono (Oky) terima kasih atas doa dan supportnya.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belumlah cukup untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2014

Penulis

(KURNIA HUSNA PURNAMASARI)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas dan Pelayanan	6
2. Kualitas Pelayanan	11
3. Kepuasan Konsumen	19
4. Analisis Laporan Keuangan	12
B. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kerangka Penelitian	28
B. Definisi Operasional dan Penjelasan Variabel	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	31
D. Jenis dan Sumber Data	32

E. Alat Instrumen	32
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	42
1. Karakteristik Responden	42
2. Pengujian Instrumen Penelitian	45
3. Pengujian Asumsi Klasik	49
4. Pengujian Hipotesis	52
B. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian	75
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Asal Jurusan	43
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Semester.....	43
Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Asal Daerah	44
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (X_1)	45
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X_2)	46
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X_3)	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty (X_4)	47
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (X_5).....	47
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV.10 Hasil Pengujian Normalitas	49
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	50
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	51
Tabel IV.13 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel IV.14 Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t).....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	28