

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS DI UMS**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

DHIAN AYU FAJAR SARI
B 100 100 156

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI
UMS.**

Yang ditulis oleh :

DHIAN AYU FAJAR SARI

B 100 100 156

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

Surakarta, Maret 2014

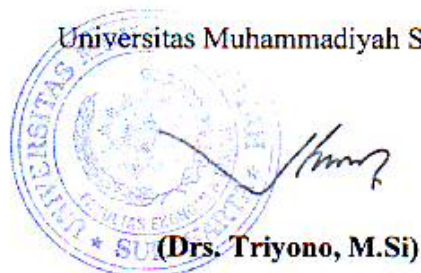
Pembimbing


Dr. Syamsudin, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Drs. Triyono, 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 : **DHIAN AYU FAJAR SARI**
NIRM : **10.6.106.0201416.500156**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MAHASISWA KULIAH DI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI UMS**

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, **20 Maret 2014**

Yang membuat pernyataan.

Dhian Ayu Fajar Sari

MOTTO

“ Jadilah orang Jujur, karena lebih sulit mencari orang jujur daripada orang yang berpendidikan “

(H. Bolot)

“Kerja Keras, Kejujuran dan Doa”

(Shandy Ibnu Zakaria)

“ Tanpa masalah, tidak ada tujuan di dalam hidup. Ketika ada masalah, ada sesuatu yang harus dituju”

(Yudiza Harto)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

Kedua orangtua tercinta. Papa Fendi Pramono dan mama Nanik Parini yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa dan dukungannya di setiap langkahku.

Sahabat-sahabatku yang telah menemani selama kurang lebih 4tahun ini, yang selalu mendukung dan mendoakan aku, love you all ...

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/ mahasiswi *Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UMS*. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner sebanyak 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan menggunakan tehnik *convenience sampling*, yaitu pengambilan data dengan secara tidak acak, yaitu memilih sampel dari elemen populasi (orang), yang datanya mudah diperoleh peneliti. Analisis data yang digunakan adalah: 1) uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas 2) Uji hipotesis meliputi uji regresi linear berganda, uji F, uji T, uji Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil uji F, secara simultan variabel reliability, responsiveness, assurance, tangible dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa adalah empathy.

Kata kunci : Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Tangible (bukti fisik), Empathy (perhatian), dan Kepuasan Mahasiswa.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan anugerahnya kepada alam semesta, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI UMS”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah dengan setulus hati memberikan bantuan secara moril maupun secara fisik, dan memberikan nasehat, semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sampai skripsi ini selesai.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta serta Seluruh Staff pengajar yang telah memberikan ilmunya, sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE. MS selaku Ketua Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Drs. Syamsudin, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan dan saran bagi saya si penulis dalam penyusunan skripsi dari awal samapai akhir.
4. Ibu Rini Kuswati, SE. MSi selaku dosen wali yang telah membantu studi si penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis .
6. Mamaku Nanik Parini, Papaku Fendi Pramono yang tercinta, terimakasih atas kasih sayang yang selama ini diberikan serta doa, dukungan dan nasehat-nasehat dan bantuan moril maupun materiil yang tidak sedikit yang diberikan selama ini.
7. Adikku Venika Salsabila Ayu Pramardini, yang telah memberikan doa dan dukungannya.
8. Buat kesayangannya aku Teddy Surya Samudra, terimakasih atas doa, motivasi, supportnya dan kesabarannya selama ini.
9. Buat temanku Yulita Riskiana, terimakasih atas bantuannya dalam proses penyusunan skripsi.
10. Buat sahabat-sahabatku Mia Fatma Handayani, Fauzizah Nur Hajjah, Siti Fauzi'ah, Ciciliya (Pesek), Rinda, Yanti, Nugraheni makasih yaa, selama ini udah nyemangatin aku.
11. Buat Kaum Sosialita Tante Nea Husna, Anny Pesek, Bu Hajjah, Sasa, Sinta, dan Nara Cuplis terimakasih buat supportnya , dan semoga kalian cepat nyusul.

12. Teman-teman angkatan 2010 Manajemen, Lina, Putri, Anggra, Danar, Faiz sama teman-teman yang lain yang ga bisa disebutin satu persatu, terimakasih untu kebersamaan kurang lebih 4 tahun ini selama di bangku perkuliahan.
13. Untuk para responden yang bersedia mau mengisi kuisisioner demi kelancaran penelitian ini.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi penyempurnaan karya ilmiah ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan penelitian.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2014

Penulis,

Dhian Ayu Fajar Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Layanan	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Konsep dan Definisi Pelayanan	11

3.	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
4.	Kepuasan Konsumen	17
5.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
B.	Penelitian Terdahulu	19
C.	Kerangka Pemikiran	22
D.	Hipotesis	22
BAB III	METODE PENELITIAN	24
A.	Jenis Penelitian	24
B.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	24
C.	Jenis dan Sumber Data	25
D.	Metode Pengumpulan Data	25
E.	Definisi Operasional dan Penjelasan variabel	26
F.	Teknik Analisis Data	26
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
H.	Metode Analisa Data	28
1.	Uji F.....	30
2.	Koefisien Determinasi (R_2)	31
3.	Uji Asumsi Klasik	32
BAB IV	PEMBAHASAN	34
A.	Gambaran Umum	34
B.	Deskripsi Responden	37
C.	Instrumen Penelitian	38

1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	40
D. Analisis Regresi Berganda	41
E. Uji t (Parsial)	44
F. Uji F (Simultan)	46
G. Koefisien Determinasi (R_2)	46
H. Uji Asumsi Klasik	47
1. Hasil Uji Normalitas	47
2. Hasil Uji Multikolonieritas	47
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	48
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Keterbatasan Penelitian	50
C. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	22