

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA INSTITUSI  
DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(Survey pada Mahasiswa Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Oleh :  
**AMALIA AFFIF FIRDAINI**  
**1102010002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA INSTITUSI DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA** (Survey pada Mahasiswa Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto)



Oleh :

**AMALIA AFFIF FIRDAINI**  
**1102010002**

Diperiksa dan disetujui oleh :

**Pembimbing I,**



**Arini Hidayah, SE., M.Si.**  
**NIK. 2160341**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA INSTITUSI DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA** (Survey pada Mahasiswa Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

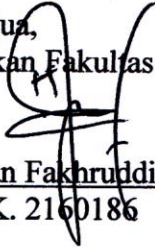
Oleh :

**AMALIA AFFIF FIRDAINI**  
**1102010002**


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada hari Kamis, 05 Maret 2015

#### SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

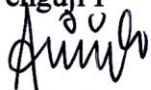
Ketua,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Iwan Fakhruddin, SE.,M.Si.Ak  
NIK. 2160186

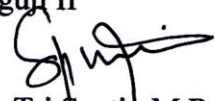
Sekretaris,  
Kaprodin Manajemen

  
Hermin Endratno, SE.,M.Si  
NIK. 2160289


Penguji I

  
Arini Hidayah, SE.,M.Si  
NIK. 2160341

Penguji II

  
Dra. Tri Septin M.R., M.Si  
NIK. 2160128

Penguji III

  
Hengky Wdhianto, SE.,M.Si  
NIK. 2160204

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

  
  
Iwan Fakhruddin, SE.,M.Si.Ak  
NIK. 2160186

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Amalia Affif Firdaini

NIM : 1102010002

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara jujur, ada apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 05 Maret 2015



Yang menyatakan,

Amalia Affif Firdaini  
NIM. 1102010002

## MOTTO

*“Teruslah Berjuang dan Berdoa untuk masa depan kita, dan jangan pernah menyerah dengan masalah yang ada”*



## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk :  
Papah dan Mamahku tercinta,  
serta kakak dan Adik tersayang,  
Sebagai ungkapan rasa terimakasih, sayang dan baktiku atas doa, motivasi, dan  
kesabarannya untukku

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra dan biaya secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebesar 71 mahasiswa. Analisa data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto ( $p$  value:  $0,084 > 0,05$ ), tidak terdapat pengaruh signifikan citra terhadap kepuasan ( $p$  value:  $0,253 > 0,05$ ), terdapat pengaruh signifikan biaya terhadap kepuasan ( $p$  value:  $0,000 < 0,05$ ), dan terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan, citra dan biaya secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto ( $p$  value:  $0,000 < 0,05$ ).

**Kata kunci :** kualitas layanan, citra institusi, biaya, kepuasan

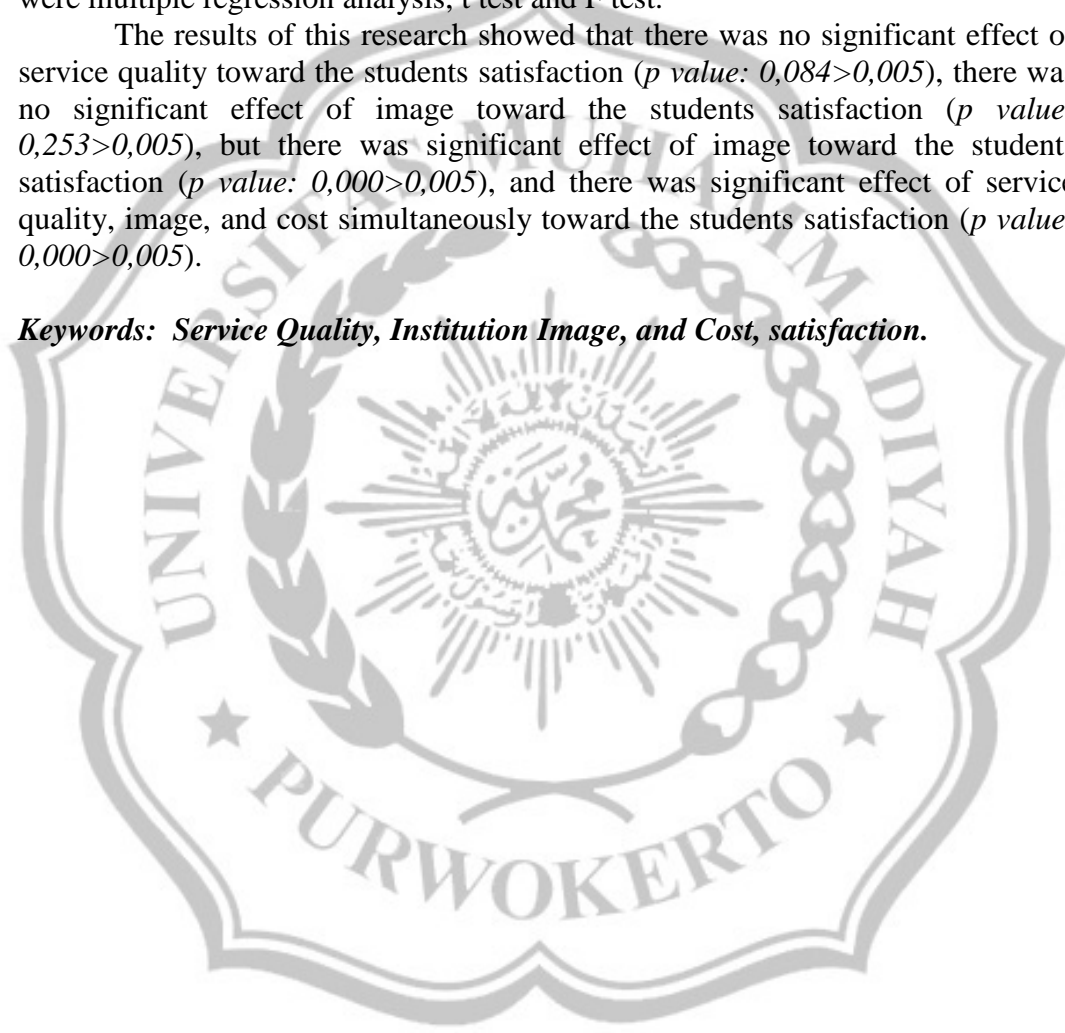
## **ABSTRACT**

This research aimed to analyze the effect of service quality, institution image and cost simultaneously toward the Economic Student's satisfaction in University of Muhammadiyah Purwokerto.

This was a survey research which used questionnaire as the data collection method with 71 students as the sample in this research. The data analyses used were multiple regression analysis, t test and F test.

The results of this research showed that there was no significant effect of service quality toward the students satisfaction ( $p$  value:  $0,084 > 0,005$ ), there was no significant effect of image toward the students satisfaction ( $p$  value:  $0,253 > 0,005$ ), but there was significant effect of image toward the students satisfaction ( $p$  value:  $0,000 > 0,005$ ), and there was significant effect of service quality, image, and cost simultaneously toward the students satisfaction ( $p$  value:  $0,000 > 0,005$ ).

**Keywords:** *Service Quality, Institution Image, and Cost, satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, puji syukur penulis panjatkankehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Institusi dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Survey pada Mahasiswa Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Arini Hidayah, M.Si, yang telah berkenan dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Selain kepada para beliau tersebut, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang banyak memberikan rahmat-Nya kepada saya melalui kesehatan, semangat dan inspirasi yang membuat saya terus tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr. H. Syamsulhadi Irsyad, S.H.,M.H.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokert, Bapak Iwan Fakhrudin, S.E.,M.Si.
4. Bapak Hermin Endratno S.E.,M.Si.selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Dosen wali yang selama ini telah membimbing dan mendidik saya dari awal kuliah hingga kini, Bapak M. Agung Miftahuddin, M.Si.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar serta memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa, serta seluruh staf dan karyawan yang membantu dalam kelancaran proses belajar mengajar di kampus.

7. Keluarga besar Bapak Nisman dan Ibu Tri Astuti yang tidak pernah lelah memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dorongan setiap saat. Serta tidak lupa kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaikku Yoan Okta Pradana, Aguri Danis Prakasita, dan Ernindya Prananingrum Rosadi, terimakasih atas segala bantuan, motivasi, kasih sayang, perhatian yang sudah diberikan.
9. Teman-teman manajemen S1 (B) angkatan tahun 2011, Widya Nurmansyah, Nita Despri Kartikasari, Fitriana, Tyas Ratna Dewi, Firnan Bagus, Royan Irkhamulloh, Septiana Puspita, Moch.Arly Akbar, dan yang tidak bisa saya sebut satu persatu. Kalian semua mahasiswa mahasiswi manajemen S1 kelas B, angkatan tahun 2011.
10. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, segala kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga segala dukungan serta doa yang tulus dari seluruh pihak yang telah membantu mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Purwokerto, 05 Maret 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

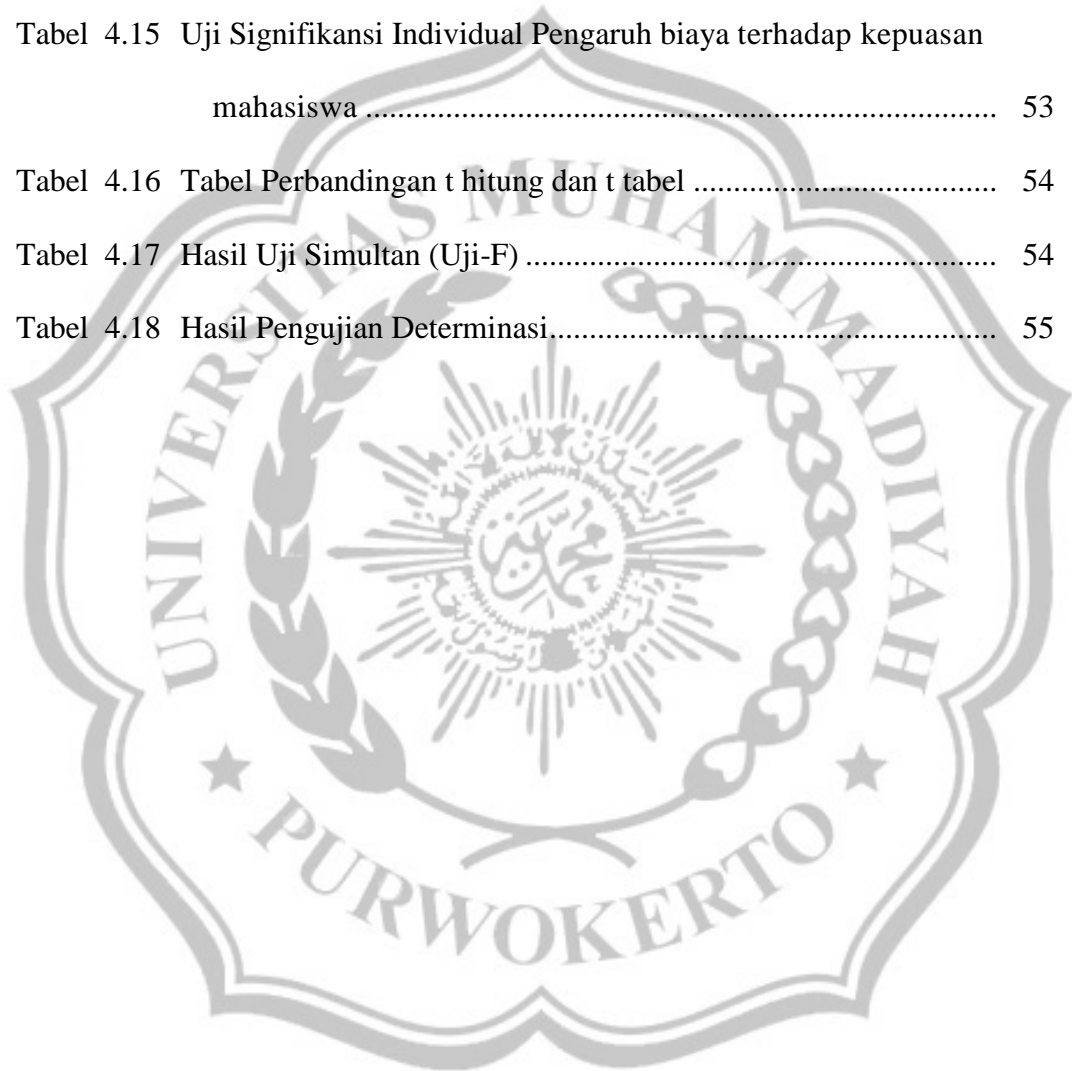
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan.....	7
B. Kepuasan Konsumen .....	10
C. Kualitas .....	14
D. Pelayanan .....	15
E. Kualitas Pelayanan.....	20
F. Citra Institusi.....	21
G. Biaya .....	22
H. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	23

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian.....	25
	B. Metode Pengumpulan Data.....	25
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
	D. Definisi Operasional Variabel.....	28
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
	F. Metode Analisis Data.....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.....	38
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
	C. Hasil Analisis.....	44
	D. Uji Asumsi Klasik.....	45
	E. Uji Linier Regresi Berganda.....	49
	F. Pengujian Hipotesis.....	50
	G. Hasil Uji F.....	54
	H. Koefisien Determinasi.....	55
	I. Pembahasan.....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	60
	B. Keterbatasan Penelitian.....	60
	C. Saran.....	61
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

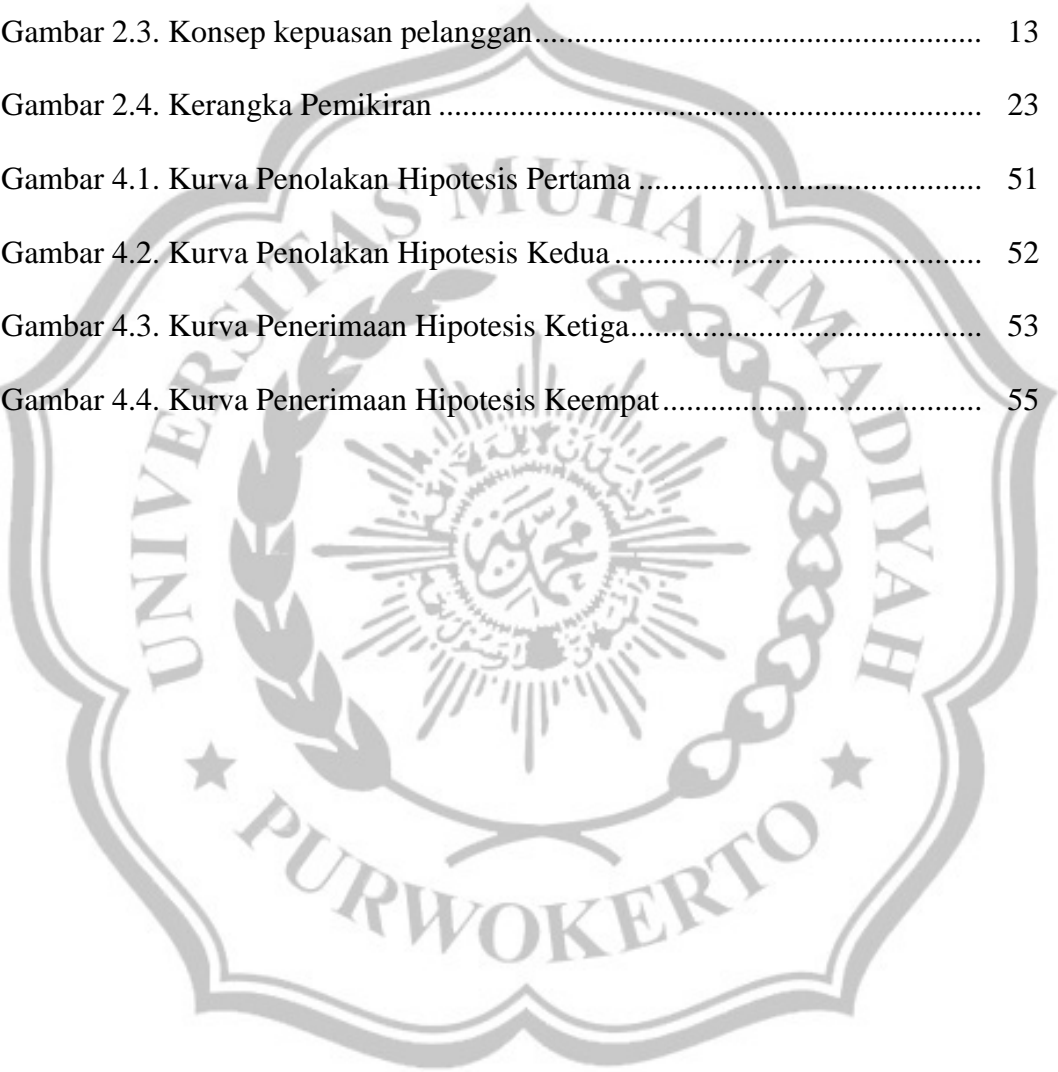
Tabel. 3.1	Keputusan Durbin-Watson.....	35
Tabel. 4.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan .....	39
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Variabel Citra .....	41
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Variabel Biaya .....	41
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Variabel Kepuasan .....	42
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan, Citra, Biaya, dan Kepuasan .....	43
Tabel 4.6	Distribusi responden berdasarkan umur pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto tahun 2013.....	44
Tabel 4.7	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto tahun 2013.....	45
Tabel 4.8	Hasil Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnow <i>test</i> (K-S) .....	46
Tabel 4.9	Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF Masing-masing Variabel Bebas.....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson (DW Test).....	48
Tabel 4.11	Tabel Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.12	Uji Regresi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Biaya Terhadap Kepuasan Tabel.....	49

Tabel 4.13 Uji Signifikansi Individual Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.....	51
Tabel 4.14 Uji Signifikansi Individual Pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa .....	52
Tabel 4.15 Uji Signifikansi Individual Pengaruh biaya terhadap kepuasan mahasiswa .....	53
Tabel 4.16 Tabel Perbandingan t hitung dan t tabel .....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji-F) .....	54
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Determinasi.....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Evaluasi Produk .....	8
Gambar 2.2. Konsep Pemasaran dan Kepuasan Konsumen.....	12
Gambar 2.3. Konsep kepuasan pelanggan.....	13
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1. Kurva Penolakan Hipotesis Pertama .....	51
Gambar 4.2. Kurva Penolakan Hipotesis Kedua .....	52
Gambar 4.3. Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga.....	53
Gambar 4.4. Kurva Penerimaan Hipotesis Keempat.....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Validitas

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba Kuesioner

Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 5. Hasil Output SPSS

