

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana  
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik  
Soegijapranata Semarang**



**Andreas Akarui Putra**

**11.32.0006**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

Oleh:

Andreas Akarui Putra

11.32.0006

**Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :**

**Semarang,**

**A. PosmariaSitohang, SE.MSi.**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Jumat, 25 September 2014 skripsi dengan judul:

### **ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

Oleh:

Andreas Akarui Putra

11.32.0006

Tim Penguji

DR. J. Wijanto Hadipuro, SE., MT A. Haryo Perwito, SE.MA-TRM. A. Posmaria Sithohang, SE.MSi.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Drs. Sentot Suciarto A., MP, Ph.D

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, Oktober 2014

Yang menyatakan,

Andreas Akarui Putra

## KATA PENGANTAR

Pertama – tama penulis panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata Semarang. Pemilihan topik dari penulisan ini dikarenakan adanya fenomena-fenomena yang terjadi di Universitas Katolik Soegijapranata, sehingga penulis ingin mengangkat salah satu fenomena tersebut yaitu tentang kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Sentot Suciarto A., MP, Ph.D selaku kepala Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang
2. Ibu A. Posmaria Sithoang, SE., MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan yang telah meluangkan waktu bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.

3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membekali dan mendidik penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
4. Keluarga saya terutama orang tua yang terus memberikan dorongan dan doanya untuk menyelesaikan penulisan ini.
5. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan masukan selama penulisan skripsi ini yaitu Hartono, Heni Irawan, Jefry Kurniawan, Leo Handy, Candrasurya, dan masih banyak sahabat dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
6. Florensia Devi yang selalu memberikan dukungan dan selalu menemani di dalam penulisan ini sehingga penulisan ini dapat tercapai dengan target yang diharapkan..

Penulis mohon maaf sekiranya penyajian maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang Akuntansi Manajemen.

Semarang, Oktober 2014

Peneliti

Andreas Akarui Putra

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Grafik .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Abstrak .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Layanan Jasa .....	12
2.1.2. Biaya .....	13
2.1.3. Promosi .....	17
2.1.4. Kelompok Rujukan .....	17
2.1.5. Lokasi .....	18
2.1.6. Kepuasan Konsumen .....	19
2.2. Kerangka Pikir .....	21
2.3. Hipotesis .....	22

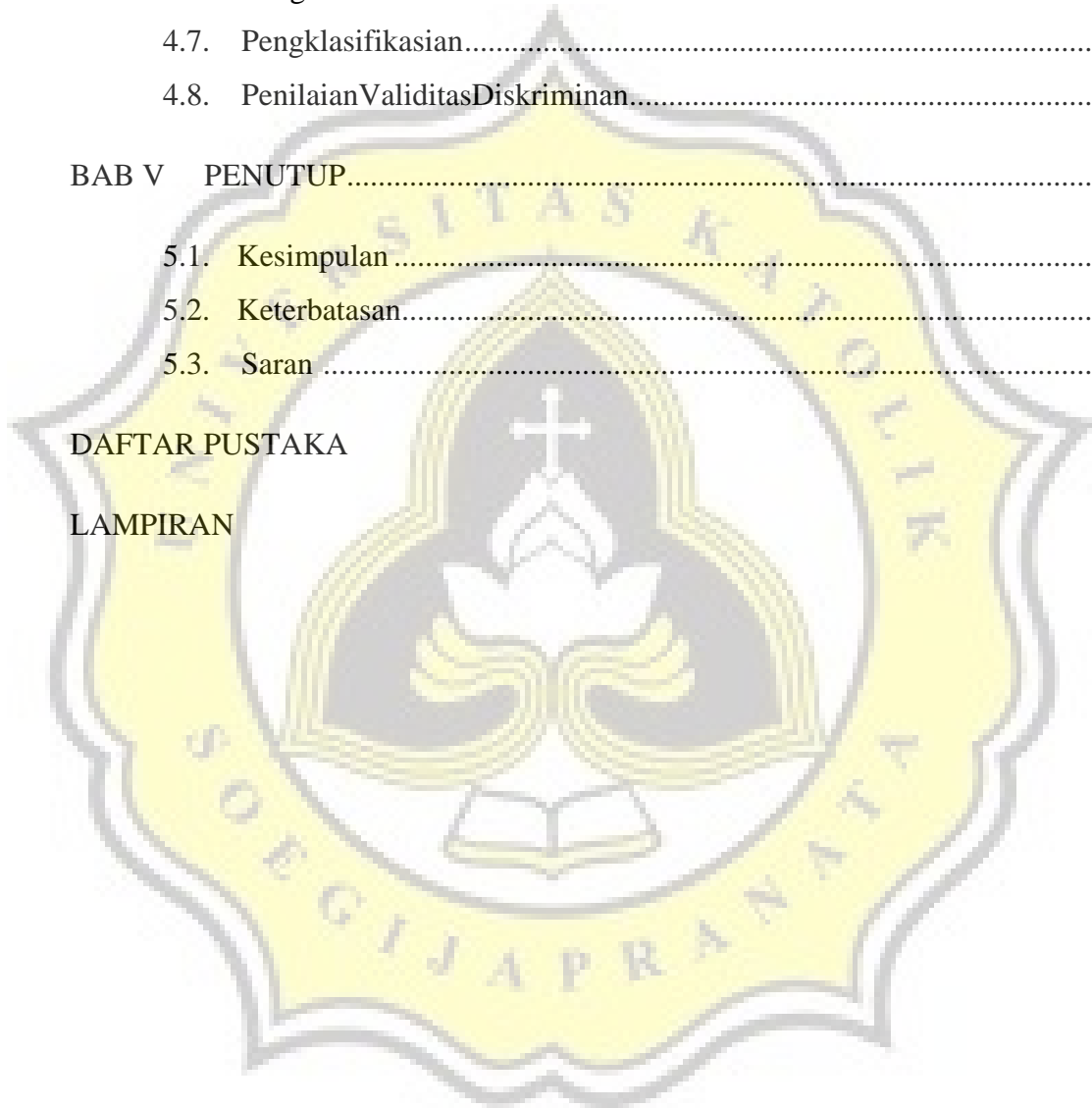
2.4.	Definisi Operasional.....	23
2.4.1.	Biaya .....	23
2.4.2.	Promosi .....	24
2.4.3.	Kelompok Rujukan .....	26
2.4.4.	Layanan Jasa .....	28
2.4.5.	Lokasi.....	29
2.4.6.	Kepuasan Mahasiswa.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1.	Metode Penelitian .....	32
3.1.1.	Objek dan Lokasi Penelitian .....	32
3.1.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	33
3.2.	Pengumpulan Data.....	35
3.2.1.	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.	Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.3.1.	Uji Validitas .....	36
3.3.2.	Uji Reliabilitas .....	38
3.4.	Analisis Data.....	40
3.4.1.	Alat Analisis Data.....	40
3.4.2.	Analisis Diskriminan .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
4.1.	Profil Responden.....	42
4.1.1.	Case Processing Summary .....	43
4.1.2.	Crosstab Layanan Jasa.....	43
4.1.3.	Chi-Square Layanan Jasa.....	44
4.1.4.	Grafik Layanan Jasa .....	45
4.1.5.	Crosstab Fasilitas .....	46
4.1.6.	Chi-Square Fasilitas.....	47
4.1.7.	Grafik Fasilitas .....	48



4.2. Uji Kesamaan Varians.....	49
4.3. <i>Test of Equality of Group Means</i> .....	50
4.4. Uji Signifikan dari Fungsi Diskriminan yang Terbentuk.....	52
4.5. Uji Kekuatan Hubungan Fungsi Diskriminan.....	52
4.6. Fungsi Diskriminan .....	53
4.7. Pengklasifikasian.....	54
4.8. Penilaian Validitas Diskriminan.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Keterbatasan.....	59
5.3. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. : IndikatorBiaya .....	23
Tabel 2.2. : IndikatorPromosi .....	25
Tabel 2.3. : IndikatorKelompokRujukan/Acuan .....	27
Tabel 2.4. : IndikatorLayananJasa .....	28
Tabel 2.5. : IndikatorLokasi .....	30
Tabel 2.6. : IndikatorKepuasanMahasiswa .....	31
Tabel 3.1 : Quota Sampling .....	34
Tabel 3.2. : TabelValiditas .....	37
Tabel 3.3 : Cronbach Alpha .....	39
Tabel 3.4 : Cronbach's Alpha if Item Deleted Item-Total Statistic .....	39
Tabel 4.1 : Case Processing Summary .....	43
Tabel 4.2 : Crosstab LayananJasa .....	43
Tabel 4.3. : Chi-Square LayananJasa .....	44
Tabel 4.4 : Crosstab Fasilitas .....	46
Tabel 4.5 : Chi-Square Fasilitas .....	47
Tabel 4.6 : Log Determinant .....	50
Tabel4.7 :HasilUjiBoxs' M .....	50
Tabel4.8 : <i>Test of Equality of Group Means</i> .....	51
Tabel4.9 :Wilks' Lambda .....	52
Tabel 4.10: Eigenvalues .....	53

Tabel 4.11: Koefisien Kanonik Fungsi Diskriminan .....	54
Tabel 4.12: Klasifikasi Koefisien Fungsi .....	54
Tabel 4.13: Fungsi Pada Kelompok Centroid .....	55
Tabel 4.14 : Hasil Klarifikasi .....	56



## Daftar Grafik

Grafik1.1 :PertimbanganBiaya.....	3
Grafik1.2 :PengaruhKelompokRujukan.....	4
Grafik1.3 :PertimbanganLokasi .....	5
Grafik1.4 :KualitasJasa .....	6
Grafik1.5 :Promosi yang Menarik .....	7
Grafik4.1 :LayananJasa.....	45
Grafik1.1 :Fasilitas.....	48



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir .....21



## Abstrak

Kepuasan dalam dunia pendidikan sangat menentukan dan dapat menjadi sebuah tolak ukur bagi masyarakat seberapa baikny sebuah lembaga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (mahasiswa atau murid). Penelitian ini mengungkap suatu fenomena yang terjadi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang tentang kepuasan mahasiswa. Dengan melakukan beberapa penelitian apa yang diharapkan mahasiswa ketika akan memilih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata dan dengan mengidentifikasinya maka akan ditemukan apakah mahasiswa puas atau tidak dengan pertimbangan 5 faktor yang telah ditemukan melalui pra-survey sebelumnya, yaitu biaya, promosi, layanan jasa, kelompok rujukan dan lokasi.

Dengan menggunakan alat analisis diskriminan dan dengan jumlah sampel yang diambil adalah 110 orang dengan pengambil teknik sampling adalah *purposive sampling*, tidak ditemukan variabel yang dapat mengidentifikasi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.