ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Oleh :

DEWI MUSTIKOWATI
11.1.02.02.0395P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

ATAS NAMA

DEWI MUSTIKOWATI
11.1.02.02.0395P

Dengan Judul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TEHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan kepada Panitia Ujian Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Kediri, November 2014

Ka. Prodi Manajemen,	Pembimbing,
Dr. Subagyo	**Dr. Sri Aliami**
NIDN. 0717066601	NIDN. 0716086403

HALAMAN PENGESAHAN

ATAS NAMA

DEWI MUSTIKOWATI
11.1.02.02.0395P

Dengan Judul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 13 Desember 2014
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

PANITIA PENGUJI		TANDA TANGAN
1. Ketua	: Dr. Subagyo	
2. Penguji I	: Dr. Sri Aliami	
4. Penguji II	: Poniran Yudho Leksono, SE. MM	

Mengetahui dan mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sri Aliami
NIDN. 0716086403

ABSTRAK

Dewi Mustikowati. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra, kepuasan mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra dalam hubungannya dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FE UNP Kediri yaitu sebanyak 2426 mahasiswa. Sampel yang diambil ditetapkan sejumlah 50 mahasiswa. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive randomsample* yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan atas kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan *SPSS For Windows* versi 19.0.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri berdasarkan persepsi mahasiswa dikategorikan cukup baik. 2) Citra Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri berdasarkan persepsi mahasiswa dikategorikan cukup baik. 3) Mahasiswa mempersepsikan cukup puas kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. 5) Citra berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. 6) Kualitas pelayanan dan citraberpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri.

BAB I

Latar Belakang

Pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pembangunan pendidikan merupakan salah satu prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional dan berperan secara signifikan dalam mencapai kemajuan di bidang sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Menurut Alma (2003: 370), pendidikan mempunyai peran yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, semakin tinggi tingkat pendidikan suatu bangsa maka makin tinggi pula tingkat kemakmurannya. Pendidikan juga merupakan salah satu faktor yang sangat fundamental dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan, dan sekaligus sebagai faktor penentu bagi perkembangan sosial dan ekonomi ke arah kondisi yang lebih baik.

Menurut Tjiptono, Chandra, dan Adriana (2009 : 69), kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Sejumlah riset empiris membuktikan bahwa kualitas tinggi berdampak pada kinerja bisnis superior. Kualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

Sedangkan Andreassen dan Lindestad (Okidarsyah, 2008 : 3), menekankan bahwa “Citra perusahaan berpengaruh kepada kinerja persepsi kualitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat penting bagi intern universitas, karena akan menjadi suatu landasan pokok suatu lembaga dalam

menjalankan manajemen dan meningkatkan kualitas lembaga yang nantinya akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa dalam memilih universitas. Kenyataannya masih banyak pengaduan dari mahasiswa.

2. Kualitas pelayanan bagi mahasiswa, fasilitas yang diberikan untuk mahasiswa, pencitraan dari masyarakat, biaya, serta keamanan bagi mahasiswa belum terpenuhi secara maksimal.

Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi pada :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan, biaya, dan pencitraan.
2. Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri?
2. Bagaimanakah pengaruh citra terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian yaittu untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
2. Pengaruh citra terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra secara simultan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Manfaat Penelitian

a) Sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti.
b) Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

BAB II

Kajian Teori

1. **Pemasaran**

Stanton (1996: 5), mengemukakan : “Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang

dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial".

Strategi pemasaran merupakan strategi untuk melayani pasar atau segmen pasar yang dijadikan target oleh perusahaan. Menurut Kotler (2001 : 76), strategi pemasaran adalah logika pemasaran yang digunakan oleh perusahaan dengan harapan agar unit bisnis dapat tercapai mencapai tujuan perusahaan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu

1) Faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (kualitas produk, hubungan antara nilai produk dengan harga, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai keinginan pelanggan)
2) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan (meliputi: jaminan dan respon serta cara pemecahan masalah)

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan (meliputi pengalaman karyawan dan kemudahan serta kenyamanan).

3. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2010 : 67), mengemukakan bahwa, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk yang sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur).

Dengan mengoptimalkan tingkat kualitas pelayanan, maka suatu perusahaan dapat memperoleh berbagai keuntungan , diantaranya adalah :

a) Mempertahankan konsumen
b) Menghindari persaingan harga
c) Mempertahankan karyawan yang berkualitas.

4. Citra Perusahaan

Citra didefinisikan Alma(2002:317) sebagai, "Kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu".

Menurut Kotler dalam Molan (2008: 94), citra perusahaan diartikan sebagai kesan keseluruhan yang muncul dalampikiran masyarakat.

Alma (2002: 316), berpendapatbahwa : "citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi layanan".

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Wyckof dalam Wisnalmawati (2005: 155), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005: 121), apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, makakualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal.

Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Andreassen dan Lindestad dalam Okidarsyah (2008:3), menekankan bahwa "Citra perusahaan berpengaruh kepada kinerja persepsi kualitas, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Farida (2005:183), mengemukakan bahwa "Membina dan mempertahankan suatu citra perusahaan yang kuat sangat penting artinya bagi suatu organisasi jasa jika ingin menarik pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan atau mempertahankan loyalitas pelanggan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa

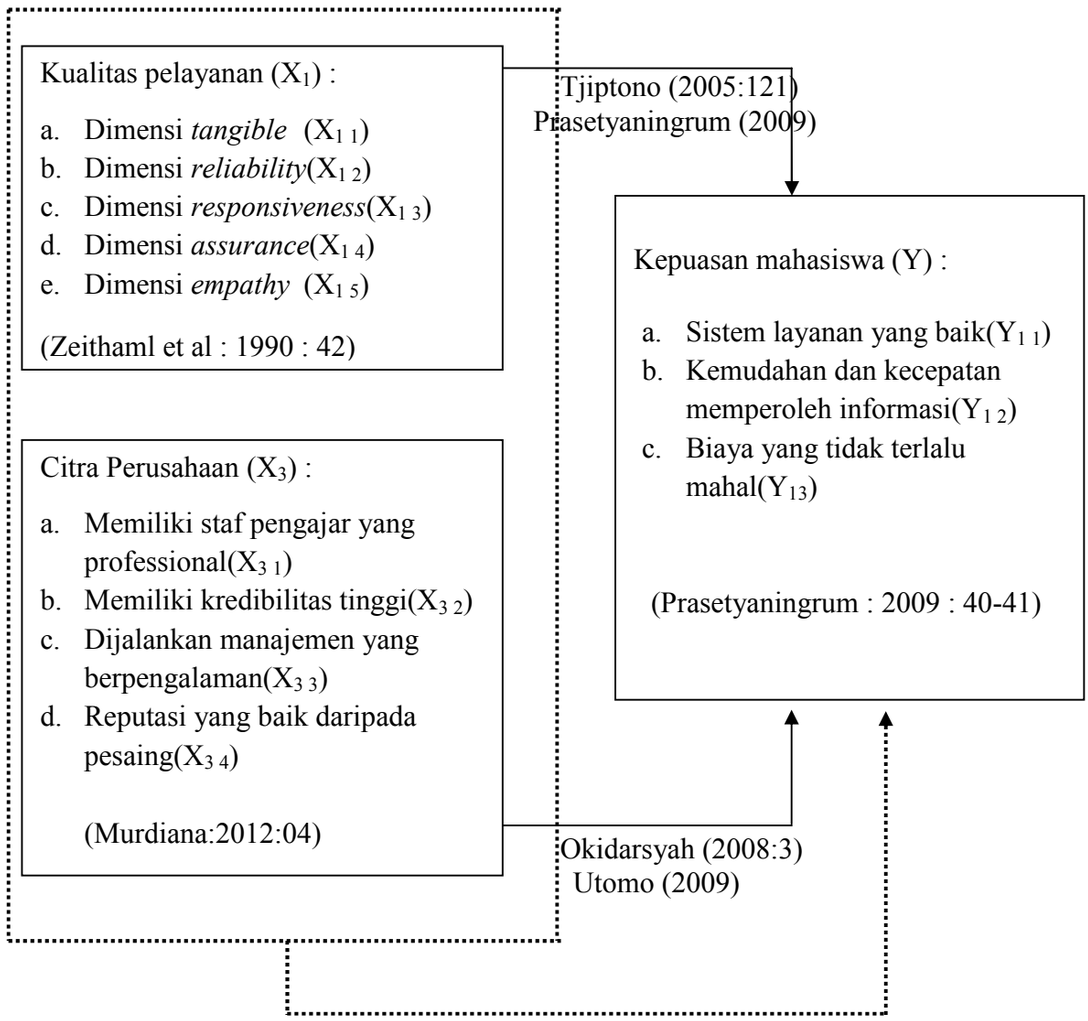
Menurut Kotler (2001: 36), secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Ada juga yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kotler (2002: 43), menekankan tiga hal penting dalam membangun kepuasan pelanggan, antara lain: mutu, pelayanan, dan nilai. Selanjutnya Kotler mengemukakan bahwa cara utama untuk membedakan pelayanan sebuah perusahaan adalah menyediakan secara konsisten pelayanan yang lebih tinggi dari kompetitornya. Kuncinya adalah memenuhi harapan-harapan konsumen tentang kualitas pelayanan yang diinginkan.

Tabel 2.1

Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti dan judul	Variabel	Tehnik analisis	Hasil penelitian	Perbedaan
Prasetyaningrum (2009) yang berjudul "Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan LoyalitasMahasiswa (Studi kasus pada Undaris Unggaran)	X1 : Pembelajaran X2 : Kualitas Pelayanan Y1 : Kepuasan Y2 : Loyalitas	*Structural Equation Modelling* (SEM)	loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari pembelajaran melalui kepuasan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa	Penelitian terdahulu menggunakan analisis SEM sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda
Penelitian Utomo (2009) yang berjudul "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas dengan Pemediasi Kepuasan pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya".	X1 : *Relationship Marketing* X2 : Citra Perguruan Tinggi Y1 : Kepuasan Mahasiswa Y2 : Loyalitas Mahasiswa	*Structural Equation Modelling* (SEM)	Kualitas *Relationship Marketing* dan Citra Perguruan Tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga berdampak pada loyalitas	Penelitian terdahulu menggunakan analisis SEM dan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda
Penelitian Atmaja (2011) yang berjudul "Pengaruh Kewajaran Harga, Citra	X1 : Kewajaran Harga X2 : Citra	*Structural Equation Modelling*	Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan adalah satu-satunya	penelitian terdahulu menggunakan analisis SEM, sedangkan

Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Ga .....*lanjutan* Denpasar	Perusahaan Y1 : Kepuasan Y2 : Loyalitas	(SEM)	konstruk yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan	penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda.
Penelitian Mulyono (2008) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Konsumen	Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen	penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan, penelitian sekarang menggunakan variabel kualitas pelayanan dan citra.



Kotler (2002 :43)

Gambar 2.1 :
Kerangka Konsep

Keterangan :

→ : secara parsial

⇢ : secara simultan

Hipotesis

Menurut Sugiono (2005:54) pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa
2. Ada pengaruh signifikan antara citra terhadap kepuasan mahasiswa

3. Ada pengaruh sigifikan antara kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan mahasiswa

BAB III

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

1. **Identifikasi Variabel Penelitian**

   a. Varibel Terikat *(Dependent Variable)*

   Menurut Sugiyono (2010: 59), "Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah : kepuasan mahasiswa (Y)

   b. Variabel Independen

   Menurut Sugiyono (2010: 59), "Variabel independen (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah :

   1) Kualitas pelayanan (X_1)
   2) Citra (X_2)

Teknik dan Pendekatan Penelitian

1. **Teknik Penelitian**

   Teknik penelitian berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan variabel yang sesungguhnya mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun demikian, data yang diperlukan dalam penelitian ini belumlah tersedia, sehingga masih perlu menyusun instrumen, pengumpulan data secara terstruktur dan formal. Atas dasar kriteria ini, maka teknik penelitian yang sesuai adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat atau bertujuan untuk pemaparan atau penggambaran data-data.

2. **Pendekatan Penelitian**

   Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:12), pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka, dan dianalisis menggunakan statistik. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif adalah data yang akan dianalisis dalam penelitian ini berbentuk angka.

Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penetitian di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang beralamat di Jalan K. H. Ahmad Dahlan, 76 Kediri.

Waktu penelitian adalah satu minggu terhitung mulai tanggal 09 Oktober 2014 sampai16 Oktober 2014.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri yaitu sebanyak 2426 mahasiswa,

Sampel pada penelitian ini sejumlah 50 mahasiswa dan terdiri atas30 mahasiswa manajemen dan 20 mahasiswa akuntansi.

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui satu tahap penelitian, yaitu kuesioner, kuesioner adalah merupakan merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Uji Instrumen

1. **Uji Validitas**

Variabel	NilaiSig. statistik	NilaiSig.hitung	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)			
a. X1.1	0.05	0.000	Valid
b. X1.2	0.05	0.000	Valid
c. X1.3	0.05	0.000	Valid
d. X1.4	0.05	0.000	Valid
e. X1.5	0.05	0.000	Valid
f. X1.6	0,05	0,000	Valid
g. X1.7	0,05	0,000	Valid
h. X1.8	0.05	0,000	Valid
i. X1.9	0,05	0,000	Valid
j. X1.10	0,05	0,000	Valid
Citra (X2)			
a. X2.1	0.05	0.000	Valid
b. X2.2	0.05	0.000	Valid
c. X2.3	0.05	0.000	Valid
d. X2.4	0.05	0.000	Valid
e. X2.5	0.05	0.000	Valid
f. X2.6	0.05	0.000	Valid
g. X2.7	0.05	0.000	Valid
h. X2.8	0.05	0.000	Valid
Kepuasan mahasiswa (Y)			
a. Y1.1	0.05	0.000	Valid
b. Y1.2	0.05	0.000	Valid
c. Y1.3	0.05	0.000	Valid
d. Y1.4	0.05	0.000	Valid
e. Y1.5	0.05	0.000	Valid
f. Y1.6	0.05	0.000	Valid

Hasil uji validitas instrument penelitian menunjukkan bahwa semua item penelitian adalah valid. Hal ini dapat diketahui dari signifikansi hasil perhitungan korelasi pada tabel 4.4 lebih kecil dari 0,05.

2. **Uji Reliabilitas**

Tabel4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitaspelayanan	0,876	Baik/reliabel
Citra	0,804	Baik/reliabel
Kepuasanmahasiswa	0,804	Baik/reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2014

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabelmempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapatdikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioneradalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masingkonsep variabel sebagai alat ukur.

BAB IV

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

Fakultas Ekonomi merupakan pengejawantahan dari STIE Kediri setelah di gabung menjadi Universitas Nursantara PGRI Kediri. Sebagai tindak lanjut SK Mendiknas tentang penggabungan lembaga pendidikan tinggi dibawah naungan YPLP-PT PGRI Kediri, maka STIE Kediri berubah menjadi Fakultas Ekonomi yang memiliki 3 (tiga) progam studi, yaitu:

1. Akuntansi (S-1)
2. Akuntansi (D3)
3. Manajemen (S-1)

Fakultas ekonomi memiliki berbagai fasilitas yang representative, mulai dari ruang kuliah yang nyaman. perpustakaan dengan koleksi yang lengkap, laboratorium yang nyaman serta layanan administrasi akademik dengan jaringan LAN dan internet untuk dosen dan mahasiswa.

Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7
Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Nilai Rata-Rata	Kategori
Bukti Fisik	3,02	Cukup baik
Reliabilitas	2,82	Cukup baik
Responsivitas	2,87	Cukup baik
Jaminan	3,61	Cukup baik
Empati	2,84	Cukup baik
Kualitas Pelayanan	**3,03**	**Cukup baik**

Sumber : Data primer diolah 2014

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi pada persepsi jaminan yaitu sebesar 3.61yang bermakna, responden cenderung cukup setuju apabila fakultas ekonomi memiliki bahan perpustakaan yang sangat lengkap dan sarana perkuliahan memadai, sedangkan persepsi responden yang paling rendah pada reliabilitas yaitu sebesar2,82 yang bermakna, responden cenderung cukup setuju apabila fakultas ekonomi memberikan layayan tepat waktu dan terpercaya. Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata pada kualitas pelayanan dinilai cukup baik oleh responden sebagai elemen-elemen pengendali organisasi yang digunakan untuk memuaskan atau berkomunikasi dengan kosumen dengan nilai rata-rata sebesar 3,03.

b. Variabel Citra

Tabel 4.9
Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Citra

Indikator	Nilai Rata-Rata	Kategori
Memiliki staf pengajar profesional	3,67	Baik
Memiliki kredibilitas tinggi	3,36	Cukup baik
Dijalankan manajemen yang berpengalaman	3,28	Cukup baik
Reputasi yang baik daripada pesaing	3,53	Baik
Citra	**3,46**	**Cukup baik**

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi pada persepsi memiliki staf pengajar profesional yaitu sebesar 3.67 yang bermakna, responden cenderung setuju apabila fakultas ekonomi memiliki dosen yang latar belakang pendidikan sesuai dengan profesinya dan mendapatkan pengakuan berkualitas dari mahasiswa, sedangkan persepsi responden yang paling rendah pada indikator dijalankan manajemen yang berpengalaman yaitu sebesar3,28 yang bermakna, responden cenderung cukup setuju apabila fakultas ekonomi terpercaya dan berkomitmen tinggi, berdasarkan nilai rata-rata pada kualitas pelayanan dinilai cukup baik oleh responden sebagai elemen-elemen pengendali organisasi yang digunakan untuk memuaskan atau berkomunikasi dengan kosumen dengan nilai rata-rata sebesar 3,46.

c. Variabel Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.11
Deskripsi Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Mahasiswa

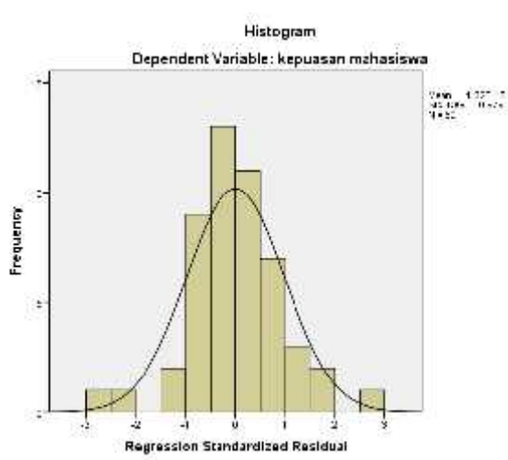
Indikator	Nilai Rata-Rata	Kategori
Sistem layanan yang baik	2,81	Cukup baik
Kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi	2,87	Cukup baik
Biaya yang tidak terlalu mahal	3,41	Cukup baik
Kepuasan Mahasiswa	**3,03**	**Cukup baik**

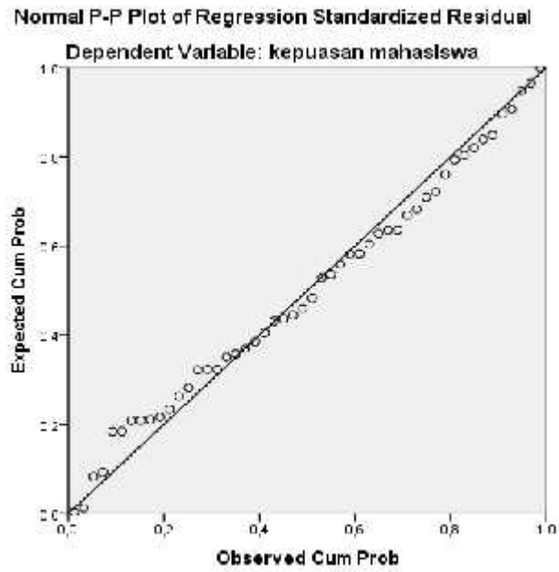
Sumber : Data primer diolah 2014

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi pada persepsi biaya yang tidak terlalu mahal yaitu sebesar 3,41 yang bermakna, responden cenderung cukup setuju apabila biaya terjangkau dan sesuai dengan nilai manfaat, sedangkan persepsi responden yang paling rendah pada sistem layanan yang baik yaitu sebesar2,81 yang bermakna, responden cenderung cukup setuju apabila fakultas ekonomi memiliki sistem layanan yang sesuai dengan standart dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, berdasarkan nilai rata-rata tersebutmahasiswa mempersepsikan cukup puas kuliah di fakultas ekonomi dengan nilai rata-rata sebesar 3,03.

Analisis Data

1) Uji Normalitas





Uji normalitas betujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada Gambar 4.2 dan 4.3 dapat diketahui bahwa tampilan histogram maupun grafik terlihat memenuhi asumsi uji normalitas. Histogram menunjukkan pola distribusi normal dan pada grafik normal plot, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

2) Uji Multikoliniaritas

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikoliniaritas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,029	,642		,045	,965		
	kualitas pelayanan	,301	,144	,268	2,083	,043	,871	1,148
	citra	,603	,186	,416	3,235	,002	,871	1,148

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa
Sumber : Lampiran SPSS

Pada Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen, selain itu hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10,sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabelindependent dalam model regresi.

3) Uji Autokorelasi

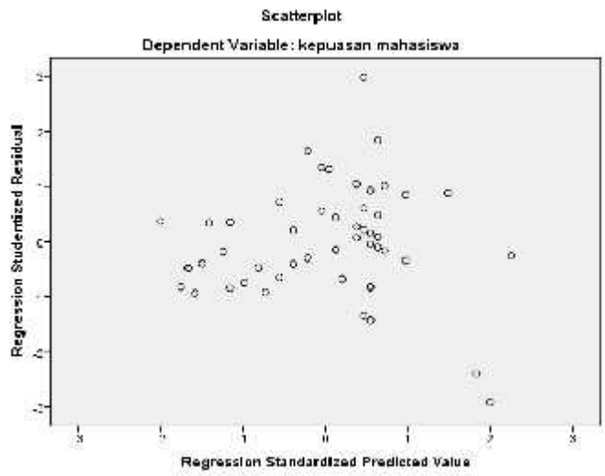
Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,936[a]	,877	,872	,19343	1,680

a. Predictors: (Constant), citra, kualitas pelayanan
b. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa
Sumber : Lampiran SPSS

Dalam hasil uji autokorelasi didapat nilai Durbin-Watson sebesar 1,680. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson Test Bound dengan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel = 50(n) dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka akan didapat nilai dL = 1,46 dan dU = 1,63.

4) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.4 :
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Lampiran SPSS

Berdasarkan gambar 4.3 di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dapat dikatakan bahwa model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan masukan variabel independent yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan citra.

5) Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,029	,642		,045	,965		
	kualitas pelayanan	,301	,144	,268	2,083	,043	,871	1,148
	citra	,603	,186	,416	3,235	,002	,871	1,148

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber : Lampiran SPSS

Persamaan regresi tersebut berarti :

a = 0,029 ; artinya apabila kualitas pelayanan (X_1), dan citra (X_2) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (= 0) maka kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,029 satuan atau sebesar 2,9 %.

b_1= 0,301; artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) naik 1 satuan dan citra (X_2) tetap maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,301 satuan atau sebesar 30,1 %.

b_2= 0,603; artinya apabila citra (X_2) naik 1 satuan dan kualitas pelayanan (X_1) tetap maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,603 satuan atau sebesar 60,3 %.

6) Uji Regresi Simultan (uji F)

Tabel4.16
Hasil Uji Regresi Simultan
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,141	2	3,070	11,270	,000[b]
	Residual	12,804	47	,272		
	Total	18,945	49			

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa
b. Predictors: (Constant), citra, kualitas pelayanan
Sumber : Data primer diolah, 2014

Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 11,270 dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian diperoleh menyatakan bahwa kualitas layanan dan citra secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

7) Uji Signifikan parameter individual (uji t)

Tabel 4.17
Hasil Uji signifikan Parameter Individual
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,029	,642		,045	,965		
	kualitas pelayanan	,301	,144	,268	2,083	,043	,871	1,148
	citra	,603	,186	,416	3,235	,002	,871	1,148

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber : Data primer diolah, 2014

Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayananterhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai t hitung = 2,083 dengan signifikansi 0,043. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilaisignifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan arah koefisien positif,dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwaKualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel citra terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai t hitung = 3,235 dengan signifikansi 0,002. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan arah koefisien

positif, dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa citra memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

8) Koefisien determinasi

Tabel4.18
HasilUjiKoefisienDeterminasi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,936[a]	,877	,872	,19343	1,680

a. Predictors: (Constant), citra, kualitas pelayanan
b. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa
Sumber : Lampiran SPSS

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan citra (X_2) dengan kepuasan mahasiswa (Y), nilai R-Square= 0,877 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan citra (X_2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebesar 87,7%. Berarti masih ada pengaruh variabel lain sebesar 12,3% yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan analisis uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian Prasetyaningrum (2009) dan penelitian Mulyono (2008), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tjiptono (2005: 121), mengemukakan apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, makakualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal.

b. Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan analisis uji t menunjukkan bahwa citra secara parsial memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menerima penelitian sebelumnya yaitu penelitian Atmaja (2011) dan penelitian Utomo (2009), bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Okidarsyah (2008: 3), menekankan bahwa "Citra perusahaan berpengaruh kepada kinerja persepsi kualitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan analisis uji F menunjukkan bahwa seluruh variable bebas yakni kualitas pelayanan, dan citra secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian Mulyono (2008), Atmaja (2011), Utomo (2009), maupun

Prasetyaningrum (2009). Kotler (2002: 43), menekankan tiga hal penting dalam membangun kepuasan pelanggan, antara lain: mutu, pelayanan, dan nilai.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan pencitraan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri berdasarkan persepsi mahasiswa dikategorikan cukup baik.
2. Citra Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri berdasarkan persepsi mahasiswa dikategorikan cukup baik.
3. Mahasiswa mempersepsikan cukup puas kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. KualitaspelayananberpengaruhterhadapkepuasanmahasiswaFakultasEkonomiUniversitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Citra berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Kualitas pelayanan dan citra berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Implikasi

1. **Secara Teoritis**

   Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasanmahasiswa. Hasil ini sama dengan peneliti yang terdahuluyang dilakukan oleh Prasetyaningrum (2009) yang berjudul"analisis pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitasmahasiswa (studi kasus pada Undaris Unggaran)". Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitaspelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

   Variabel citra memiliki pengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasanmahasiswa. Hasil ini sama dengan peneliti yang terdahuluyang dilakukan oleh Utomo (2009) yang berjudul "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas dengan Pemediasi Kepuasan pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya". Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. **Secara Praktis**

   Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat dijelaskan bahwa semua variabel dikategorikan cukup baik, dalam hal ini seharusnya dapat mendorong suatu lembaga dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan karyawan dalam mengatasi keluhan mahasiswa. Citra yang harus ditingkatkan yaitu dalam hal meluluskan sarjana dengan tepat waktu dan sistem

tata kelola yang profesional. Kepuasan mahasiswa yang harus ditingkatkan yaitu dalam hal sistem layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan informasi yang cepat dan terpercaya.

Saran

1. Saran bagi Lembaga

Pihak pengelola harus selalu berupaya menciptakan berbagai inovasi layanan untuk semakin meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam mengatasi semua keluhan mahasiswa. Namun, peningkatan tersebut jangan sampai membebani mahasiswa. Pihak pengelola sebaiknya mengembangkan berbagai sarana prasarana perkuliahan sehingga mahasiswa nyaman dan puas selama kuliah di FE UNP Kediri. Meningkatkan jumlah koleksi buku perpustakaan, meningkatkan pengamanan data mahasiswa.

Pengelola Fakultas Ekonomi UNP Kediri sebaiknya juga terus berupaya untuk meningkatkan sistem layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas dan loyal kuliah di FE UNP Kediri, meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam mengakses informasi, namun informasi yang disajikan juga harus valid dan terpercaya

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian lain yang akan membahas topik yang sama untuk memperoleh hasil yang lebih kongkrit disarankan mengaplikasikan dengan populasi seluruh mahasiswa UNP Kediri, penelitian pada alfamart dan lain-lain serta penelitian kedepan seharusnya menggunakan jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat menggambarkan populasi dalam penelitian.

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain, kualitas layanan dan citra, dan tempat yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa agar lebih melengkapi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan kelima. CV Alfabet. Bandung

_____. 2003. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2011. *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar*. Denpasar : Tesis Prrogram Pasca Sarjana Universitas Udayana.

Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima Cetakan ketiga November 2006*. Jakarta : Gramedia

Fardiani, Aprilia Nia. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery dan Cafe Pandanaran Semarang*. Semarang : Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam.2005.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*Semarang:Undip.

Ginting, Paham. 2005. *Pemasaran Pariwisata di Sumatera Utara: Suatu Studi Empirik Tentang Kepuasan dan Kunjungan Berkelanjutan Wiasatawan.* USU Press, Medan.

Hunt, H.K. 1991. *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction And Complain Behavior* dalam *Journal of Social Issues*. Vol. 47 (1), hal. 107-117.

Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.* Bogor : Ghalia Indonesia.

Kasali, Rhenald. 2000. *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting, Positioning*.Penerbit : PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Ditermahkan oleh : Alexander Sindoro, Jilid 1 Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.

Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*.Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktik Jakarta : Salemba empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyono, Bayu Hadyanto. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Semarang : Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Murdiana Utami2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya, Lokasi Dan PencitraanTerhadap Keputusan Mahasiswa memilih Fakultas EkonomiUniversitas Gunadarma Kalimalang Bekasi*. Jurnal Universitas Gunadarma Bekasi.

Parasuraman, A. ,Zeithaml.V.A, & Berry. L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality And its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, 49.

Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*. Semarang : Thesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Semiawan, Conny R. 1998. *Perkembangan dan Belajar Peserta Didik*. Jakarta : Depdikbud Dirjen Pendidikan Tinggi Proyek Pendidikan Guru Sekolah Dasar.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitan Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaraned.1*, J & J Learning, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Cetakan Keenam, Jakarta: PT SUN

Utomo, Mugi Cahyo. 2009. *Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas dengan Pemediasi Kepuasan pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya*. Surabaya : Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Parasuraman A., and Berry L. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press, International Journal of Retail and Distribution Management. Vol 10.