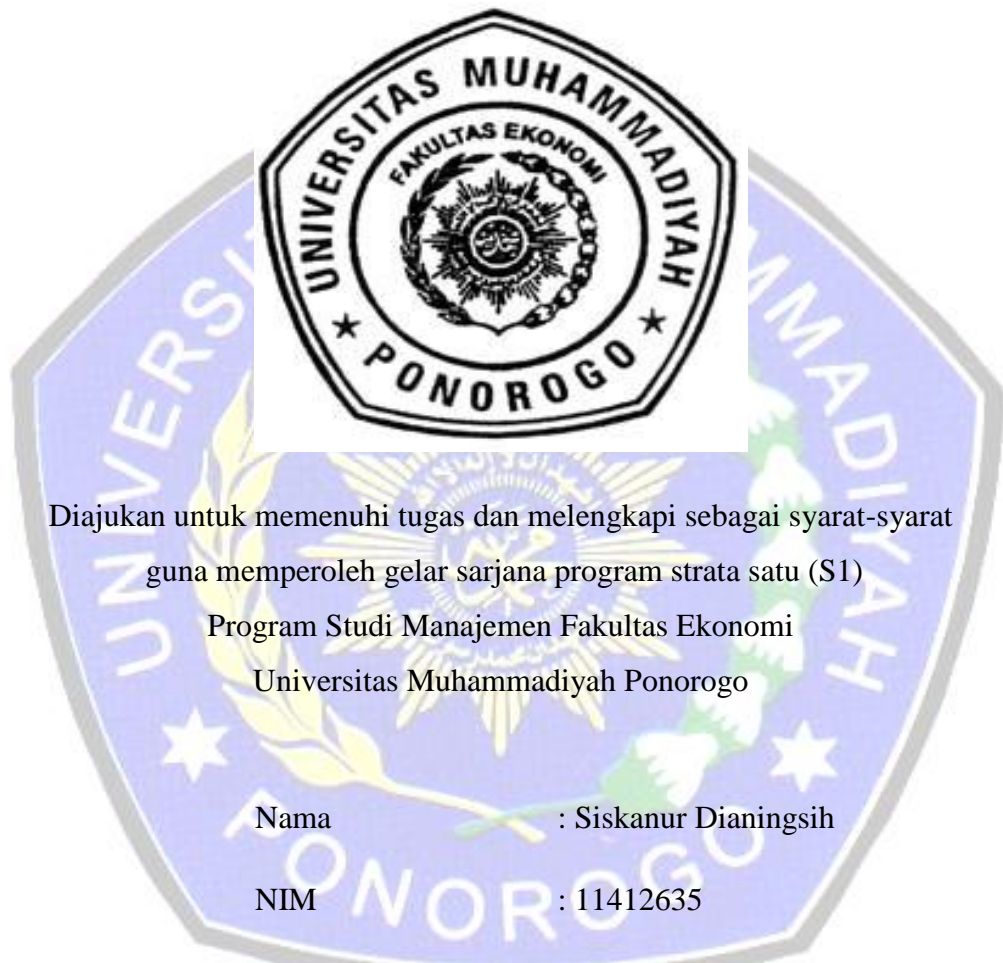


SKRIPSI
PERBEDAAN PERSEPSI MAHASISWA KELAS PAGI
DAN KELAS MALAM TERHADAP KUALITAS
LAYANAN KULIAH DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Siskanur Dianingsih

NIM : 11412635

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : “Perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo”
Nama : Siskanur Dianingsih
N I M : 11412635
Program Studi : Ekonomi Manajemen

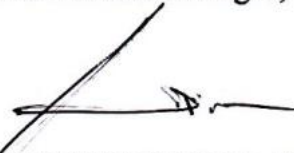
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 11 November 2015
Dosen Pembimbing II,

Dosen Pembimbing I,



TITI RAPINI, SE, MM
NIP. 196305051990032003



HADI SUMARSONO, SE.M.Si
NIP. 197605082005011002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi,



TITI RAPINI, SE, MM
NIP. 196305051990032003

Dosen Penguji :



TITI RAPINI, SE, MM
NIP. 196305051990032003



EDI SANTOSO, SE, MM
NIK: 1974031120010312



Drs. SUJIONO, MM
NIK: 1956061619890912

RINGKASAN.

Pendidikan merupakan salah satu prioritas terpenting bagi sebagian besar masyarakat. Sebagian dari masyarakat memiliki harapan untuk dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikannya hingga ke jenjang paling tinggi. Walaupun ada juga sebagian yang memilih untuk bekerja dan tidak melanjutkan pendidikannya hingga ke jenjang paling tinggi. Perguruan tinggi pada saat ini dipandang sebagai sebuah dunia usaha baru yang potensial. Bahkan kini persepsi dari sebuah Universitas menjadi sangat penting dan menjadi modal utama bagi para pengembang usaha dibidang pendidikan. Persepsi yang bagus mencerminkan kualitas dari Universitas tersebut. Keputusan mahasiswa untuk melanjutkan studi di Universitas yang di inginkan adalah suatu keputusan dimana mahasiswa melakukan pertimbangan-pertimbangan yang disesuaikan dengan keadaan atau kondisi yang ada. Pada kenyataannya pembuatan pilihan memiliki banyak dimensi dan dampak. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan fasilitas fisik kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (2) Apakah ada perbedaan persepsi kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kehandalan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (3) Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan jaminan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (4) Apakah ada perbedaan

persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan daya tanggap kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (5) Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan empati kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan fasilitas fisik kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (2) Untuk mengetahui perbedaan persepsi kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kehandalan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (3) Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan jaminan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (4) Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan daya tanggap kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (5) Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan empati kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dari hasil analisa menggunakan Uji independen simple t test kelima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (kehandalan), responsiviness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empati pada persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan tidak terdapat perbedaan yang signifikan atau berarti. Maka dapat dikatakan secara keseluruhan dari ke lima

dimensi tangible (bukti langsung), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empati mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan pada program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil' Alamin.

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui lembaran ini, penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Sang Pencipta Yang Maha Kasih Sayang, yang telah memberikan kesehatan, rejeki, nikmat kesempatan-waktu, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Alhamdulillah
2. Nabi Muhammad Saw, yang menjadi teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Kedua orang tuaku tersayang “Ibuku Rahmawati” dan “Ayahku tersayang Suwaji“, yang telah mendo'akan siang dan malam serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis selama ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah, kesehatan, dan umur panjang yang manfaat kepada Ibu dan Bapak tersayang, amin.
4. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Titi Rapini, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

6. Hadi Sumarsono, SE,MSi, selaku Ka.Prodi Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Titi Rapini, SE,MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Hadi Sumarsono, SE,MSi selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh mahasiswa program studi manajemen kelas pagi dan kelas malam yang membantu dalam pengumpulan data responden, kepada penulis sehingga skripsi ini cepat selesai.
10. Teman-teman mahasiswa angkatan 2011 Program studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, maka dari itu penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan yang positif dan bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Ponorogo, 11 November 2015

Penulis

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 11 November 2015



SISKANUR DIANINGSIH

NIM. 11412666

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
a. Tujuan Penelittian	5
b. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Pemasaran	7
2.2. Pengertian manajemen pemasaran	8
2.3. Bauran Pemasaran	9
2.4. Pemasaran Jasa	13
2.5. Karakteristik Jasa lembaga perguruan tinggi	14
2.6. Perilaku konsumen	15
2.7. Faktor yang mempengaruhi konsumen	16

1. faktor eksternal	16
2. faktor internal	20
2.8. Keputusan pembelian	21
2.9. Persepsi.....	24
2.10 Persepsi kualitas jasa.....	25
2.11 Pengertian kualitas pelayanan	27
2.12 Kualitas pelayanan administrasi akademik	30
2.13. Penelitian terdahulu	34
2.14. Hipotesis	35
2.15. Kerangka pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	39
1. metode pengambilan sampel	39
3.2. Jenis data yang diperlukan	43
1. Data primer	43
2. Data sekunder	45
3.3. Definisi operasional variabel	45
3.4. Metode analisis data	48
a. Uji validitas	48
b. Uji reliabilitas	49
c. Uji beda independen t test	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Sejarah singkat universitas muhammadiyah ponorogo	54

4.2. Operasional.....	56
a. Sarana prasarana	56
b. Proses perkuliahan	57
4.3. Pemasaran	57
4.4. MSDM	58
4.5. Keuangan	59
4.6. Fakultas Ekonomi	60
4.7. Gambaran umum responden	61
a. Gambaran umum responden berdasarkan kota asal	62
b. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin	63
4.8. Deskripsi dimensi penelitian	64
4.9. Hasil analisis data	73
a. Hasil uji validitas	73
b. Hasil uji reliabilitas	78
c. Hasil uji beda independen t test	82
d. Pembahasan hasil	90
e. Implikasi hasil penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Mahasiswa Kelas Pagi dan Kelas Malam	2
2.1. Penelitian Terdahulu	34
3.1. Jumlah Mahasiswa Kelas Pagi dan Kelas Malam	39
3.2. Jumlah Responden dan Sampel Mahasiswa Kelas Pagi Dan Kelas Malam	43
4.1. Jumlah Mahasiswa Kelas Pagi dan Kelas Malam	62
4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Kota Asal	62
4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.4. Tanggapan Respdnen Mengenai Dimensi Fasilitas Fisik	64
4.5. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kehandalan	66
4.6. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan	68
4.7. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Tanggap	70
4.8. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati	71
4.9. Output Pengujian Validitas Dimensi Fasilitas Fisik	73
4.10. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Fasilitas Fisik	74
4.11. Output Pengujian Validitas Dimensi Kehandalan	74
4.12. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Kehandalan	75
4.13. Output Pengujian Validitas Dimensi Jaminan	75
4.14. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Jaminan	76
4.15. Output Pengujian Validitas Dimensi Daya Tanggap	76
4.16. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Daya Tanggap	76
4.17. Output Pengjian Validitas Dimensi Empati	77

4.18. Hasil Pengujian Validitas Dimensi Empati	77
4.19. Output Pengujian Reliabilitas Dimensi Fasilitas Fisik	78
4.20. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Fasilitas Fisik	78
4.21. Out Pengujian Reliabilitas Dimensi Keandalan	79
4.22. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Keandalan	79
4.22. Output Pengujian Reliabilitas Dimensi Jaminan	8
4.23. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Jaminan	80
4.24. Output Pengujian Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap	81
4.25. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap	81
4.26. Output Pengujian Reliabilitas Dimensi Empati	82
4.27. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Empati	82
4.28. Hasil Pengujian Independen Sampel T Test Dimensi Fasilitas Fisik	83
4.29. Hasil Pengujian Independen Sampel T Test Dimensi Keandalan	84
4.30. Hasil Pengujian Independen Sampel T Test Dimensi Daya Tanggap ...	86
4.31. Hasil Pengujian Independen Sampel T Test Dimensi Jaminan	87
4.32. Hasil Pengujian Independen Sampel T Test Dimensi Empati	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. : kuesoner penelitian

Lampiran 2. : Hasil Tabulasi Data

Lampiran 3. : Uji Validitas

Lampiran 4. : Uji Reliabilitas

Lampiran 5. : Hasil uji beda independent t test

Lampiran 6. : Berita Acara Bimbingan

