

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA UNIVERSITAS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(STUDI PADA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS  
ATMA JAYA YOGYAKARTA)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat**

**Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

**Kevin Jordi Matondang**

**NPM : 17 03 23705**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA UNIVERSITAS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA  
YOGYAKARTA)**



**Disusun oleh :**

**Kevin Jordi Matondang**

**NPM : 17 03 23705**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**

**Gabriella Hanny Kusuma, SE.,M.Sc.**

.....



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 1283/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 12 November 2021 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

- |                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.   | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.     | (Anggota)       |
| 3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. | (Anggota)       |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Kevin Jordi Matondang

NPM : 170323705

Dinyatakan

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Kevin Jordi Matondang telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA UNIVERSITAS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(STUDI PADA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS  
ATMA JAYA YOGYAKARTA)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 03 Oktober 2021

Yang menyatakan



Kevin Jordi Matondang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Bapa di surga atas berkat dan rahmat-Nya kepada saya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa” (Studi Pada Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta) dapat terselesaikan. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi bagi peneliti. Dengan segenap kerendahan hati, perkenankan peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan YME yang telah memberikan berkat yang melimpah, kesehatan jasmani dan rohani serta kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa restu dan segala bentuk dukungan serta kakak dan adik-adik saya yang memberikan semangat dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
3. Gabriella Hanny Kusuma, SE.,M.Sc. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, motivasi, nasehat, arahan dan sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Debora Wintriasi H., S.E., M.M., Msc. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

6. Dosen-dosen serta *staf* Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan arahan selama masa kuliah.
7. Terima kasih kak Jesse, kak Ranita, kak Wonok, dan bang Rio yang sudah menjadi kakak tingkat yang membimbing dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
8. Terima kasih kepada Elisia, Gaby, Tania, Gege, Andre, dan keluarga besar Ikasatu Jogja yang telah menjadi wadah dan keluarga selama di Yogyakarta.
9. Teman-teman seper bimbingan Heika, Medha, dll yang selalu saling menyemangati dan tempat bertukar pikiran.
10. Teman-teman yang selalu mendengarkan keluh kesah selama penelitian skripsi, memberikan dukungan dan semangat.
11. Teman terkasih, yang menjadi teman terbaik sejak awal perkuliahan, selalu membantu dalam suka dan duka, dan saling memotivasi.

Yogyakarta, 03 Oktober 2021

Peneliti



Kevin Jordi Matondang

**MOTTO**

Banyaklah rancangan di hati manusia, tetapi keputusan  
Tuhan-lah yang terlaksana.

“ Amsal 19 : 21 “



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>

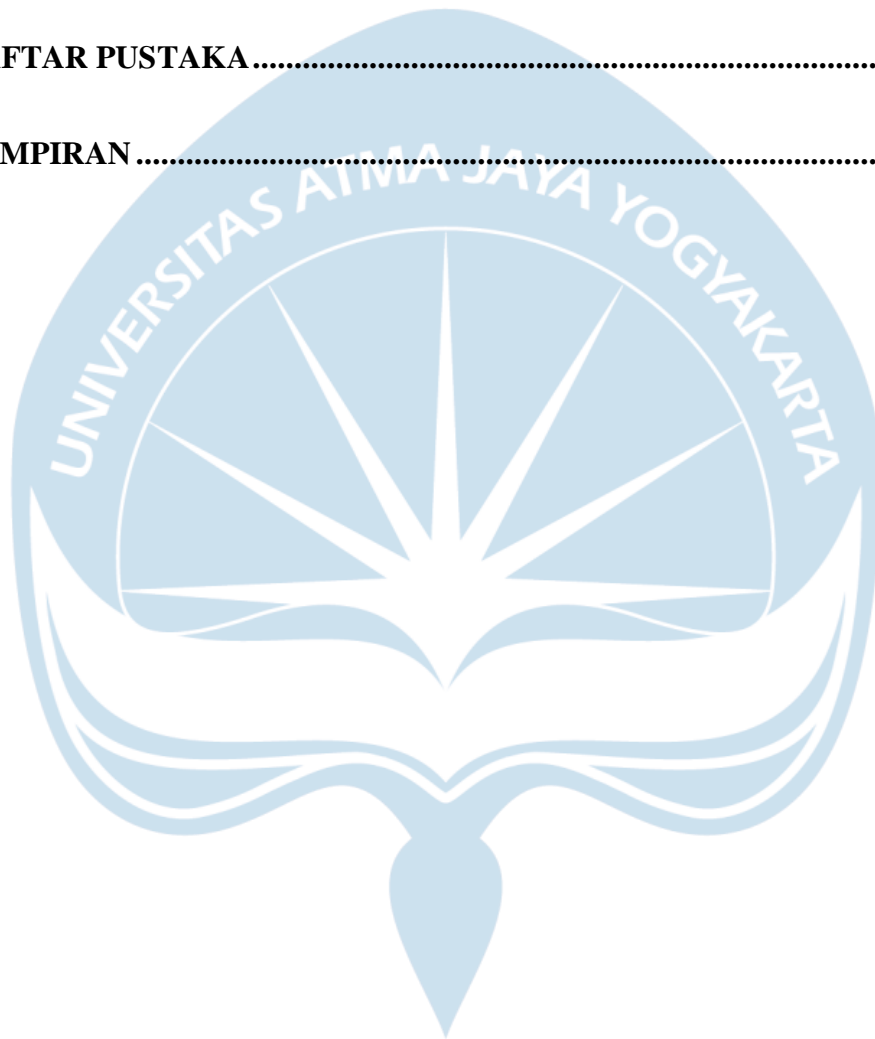


2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1. Kualitas Layanan .....	10
2.1.2. Citra Universitas .....	12
2.1.3. Kepuasan Mahasiswa .....	13
2.2 Hipotesis Penelitian .....	15
2.2.1. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	15
2.2.2. Citra Universitas terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	16
2.3 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1. Populasi .....	23
3.2.2. Sampel .....	23
3.3 Variabel Penelitian .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.5 Model Penelitian .....	25
3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6.1. Jenis Data .....	26

3.6.2. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Metode Pengukuran Data.....	27
3.8 Instrumen Penelitian .....	28
3.9 Metode Pengujian Instrumen .....	32
3.9.1. Validity .....	32
3.9.2. Reliabilitas .....	33
3.10. Metode Analisis Data.....	34
3.10.1. Analisis Deskriptif.....	34
3.10.2. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.10.2.1. Uji Normalitas Data.....	36
3.10.2.2. Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.10.2.3. Uji Multikolinearitas.....	36
3.10.2.4. Uji Linearitas.....	36
3.10.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.10.4. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	37
3.10.5. Uji F .....	38
3.10.6. Uji t .....	38
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>

4.1 Analisis Data .....	39
4.1.1. Analisis Statistik Deskriptif Responden .....	39
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	41
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.3.1. Uji Normalitas .....	45
4.1.3.2. Uji Multikolinearitas.....	45
4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	46
4.1.3.4. Uji Linieritas.....	47
4.1.4. Pengujian Hipotesis .....	47
4.1.4.1. Uji Regresi Linear Berganda.....	47
4.1.4.2. Uji Koefisien Determinasi .....	49
4.1.4.3. Uji F.....	49
4.1.4.3 Uji t.....	49
4.2 Pembahasan.....	50
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	50
4.2.2. Pengaruh Citra Universitas terhadap Kepuasan Mahasiswa ..	51
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54

5.2 Implikasi Manajerial.....	55
5.3 Keterbatasan Masalah.....	56
5.4 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 3.3 Tabel Uji Validitas.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 3.4 Tabel Uji Reliabilitas .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3. 5 Kategori Interval Jawaban Responden.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Citra Universitas .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	25
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Kuesioner .....	63
Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas .....	73
Lampiran III Karakteristik Responden .....	81
Lampiran IV Statistik Deskriptif .....	82
Lampiran V Uji Normalitas.....	83
Lampiran VI Uji Multikolinearitas .....	84
Lampiran VII Uji Heteroskedastisitas .....	85
Lampiran VIII Uji Linearitas .....	86
Lampiran IX Uji Regresi Berganda .....	87

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA UNIVERSITAS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA  
YOGYAKARTA)**

**Disusun Oleh:**

**Kevin Jordi Matondang**

**NPM: 17 03 23705**

**Pembimbing:**

**Gabriella Hanny Kusuma, SE.,M.Sc.**

**Abstrak**

Kualitas Layanan dan Citra Universitas menjadi acuan mahasiswa untuk memilih Perguruan Tinggi untuk melanjutkan jenjang pendidikan. Kepuasan Mahasiswa menjadi tolak ukur penilaian dari Kualitas Layanan dan Citra Universitas. Semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa maka semakin baik pula dampak bagi pihak Universitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online dalam bentuk google form kepada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2015 dan 2016 yang merasakan perkuliahan tatap muka. Sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan regresi linier berganda. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan sebelum uji regresi.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel karakteristik Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Citra Universitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Universitas, Kepuasan Mahasiswa.