

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini akan menyampaikan kesimpulan dan implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, serta beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta mengenai pentingnya kualitas layanan dan citra universitas dan kepuasan mahasiswa yang dimana harus semakin diperhatikan untuk kemajuan universitas di masa mendatang.

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis statistik deskriptif variabel, nilai mean dari variabel kualitas layanan mempunyai nilai rata-rata pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah tinggi. Nilai mean dari variabel citra universitas mempunyai nilai rata-rata pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa citra universitas yang dinilai oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah tinggi. Kemudian nilai mean dari variabel kepuasan mahasiswa mempunyai nilai rata-rata pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta merasakan kepuasan yang tinggi.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada H1, Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dimana

hal tersebut berarti, apabila semakin baik kualitas layanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, sehingga H1 terbukti berpengaruh.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada H2, Citra Universitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dimana hal tersebut berarti, apabila semakin baik citra universitas maka akan semakin tinggi pula kepuasan karyawan, sehingga H2 terbukti berpengaruh.

5.2 Implikasi Manajerial

Kepuasan mahasiswa pada universitas tempatnya menempuh pendidikan perkuliahan menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan universitas dan prestasi yang dimiliki. Mahasiswa yang merasakan kepuasan yang tinggi pada universitas cenderung memiliki produktivitas yang baik dalam berkuliah dan memiliki keuntungan positif pada universitas itu sendiri. Kepuasan yang tinggi dari mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakannya dari universitas. Hal ini meliputi layanan dalam pengurusan administrasi, akademik sampai fasilitas dalam mendukung perkuliahan yang memadai. Dengan demikian diharapkan universitas mampu meningkatkan kualitas layanan pada mahasiswa. Kemudian dengan citra universitas yang semakin baik di mata mahasiswa juga mampu meningkatkan kepuasan pada mahasiswa. Hal ini dikarenakan dengan semakin baik citra yang dimiliki universitas, akan menjadikan mahasiswa merasa bangga menjadi mahasiswa dan berkuliah di universitas tersebut. Mempertahankan citra yang sudah baik dan lebih meningkatkannya dengan branding yang baik serta

usaha meningkatkan akreditasi. Dengan demikian akan mampu meningkatkan kebanggaan mahasiswa terhadap universitas dan meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan citra universitas juga berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil tersebut Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan citra universitas agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

5.3 Keterbatasan Masalah

Penyebaran data kuesioner pada penelitian ini dilakukan pada masa pandemic COVID-19 yang menjadikan adanya keterbatasan dalam berinteraksi dengan kampus secara langsung, dengan demikian adanya kemungkinan mahasiswa yang mengisi kuesioner merasakan kualitas layanan kurang menyeluruh pada masa normal. Dalam penyebaran kuesioner dilakukan dengan bantuan layanan *Google Form* yang menjadikan peneliti tidak dapat berinteraksi langsung dengan responden. Penelitian ini dilakukan pada objek Universitas Atma Jaya secara umum dan tidak memfokuskan pada kepuasan mahasiswa secara akademik atau administrasi secara khusus. Objek penelitian ini hanya berfokus pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyebaran penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa

dengan Angkatan 2015 dan Angkatan 2016 saja, dengan demikian belum menggambarkan kondisi pada angkatan yang lain.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan citra universitas juga berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang dirasakan mahasiswa dirasakan sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan dalam menunjang kegiatan perkuliahan, dengan demikian diharapkan untuk mampu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan pada mahasiswa.

Maka dari itu disarankan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk tetap menjaga dan meningkatkan bahan ajar tersedia dan up-to-date (program studi, brosur, panduan siswa, dll), pegawai fakultas ekonomi tampil profesional dan rapi, memiliki peralatan kontemporer untuk proses pendidikan (PC, LCD, beamer, dll), mahasiswa mendapat informasi tepat waktu tentang realisasi kegiatan tertentu (ujian, presentasi, seminar, dll), staf akademik memiliki catatan yang tepat tentang kegiatan mahasiswa (kehadiran di perkuliahan, hasil ujian, dll), perkuliahan diadakan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan tanpa penundaan, staf

akademik memberikan perhatian khusus dan memberikan bantuan kepada siswa dalam menyelesaikan masalah mereka, pertanyaan, permintaan, dan klaim siswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera, staf akademik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan, dan keterampilan komunikasi yang memadai, staf akademik memberikan jawaban profesional atas pertanyaan siswa, staf akademik memberikan jawaban profesional atas pertanyaan siswa, staf akademik memperlakukan mahasiswa secara setara dan dengan hormat, Staf akademik memahami kebutuhan siswa.

Untuk citra Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang dirasakan oleh mahasiswa sudah baik, maka dari itu diharapkan untuk dapat mempertahankan citra yang sudah baik dan lebih meningkatkan citra yang sudah ada. Dengan demikian diharapkan akan meningkatkan citra universitas yang dinilai oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya sendiri ataupun masyarakat secara meluas.

2. Bagi Akademis

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat berinteraksi langsung dengan responden apabila memungkinkan, dengan demikian akan dapat bertanya-tanya langsung tentang variabel yang diteliti sebagai bahan dukungan terhadap hasil penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan dapat mengukur kualitas layanan dengan dimensi yang berbeda. Penelitian selanjutnya disarankan dapat dilakukan penelitian untuk fakultas lain di

Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah mahasiswa Angkatan lain. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah faktor-faktor yang lain dalam mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa selain kualitas layanan dan citra universitas.



DAFTAR PUSTAKA

- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Angell, R. J., Heffernan, T. W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236–254. <https://doi.org/10.1108/09684880810886259>
- Arpan, L. M., Raney, A. A., & Zivnuska, S. (2003). A cognitive approach to understanding university image. *Corporate Communications: An International Journal*, 8(2), 97–113. <https://doi.org/10.1108/1356328031047535>
- Babaei, D., Rahimian, H., Ahmad, A., Omar, Z., & Idris, K. (2015). Ability mediation effects in the relationships between human resource practices and service quality. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 8(1), 5–25.
- Borishade, T. T., Ogunnaiké, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Brown, T. J., Dacin, P. A., Pratt, M. G., & Whetten, D. A. (2006). Identity, intended image, construed image, and reputation: An interdisciplinary framework and suggested terminology. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 99–106. <https://doi.org/10.1177/0092070305284969>
- Cahyono, Y., Purwanto, A., Nurul Azizah, F., Wijoyo, H., Sihotang, M., & Sugianto, A. (2020). Impact of Service Quality, University Image and Students Satisfaction Towards Student Loyalty: Evidence From Indonesian Private Universities. *Journal of Critical Review*, 7(19), 148–163.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking*, 26(5), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Winardi, I., & Chandra, J. (2020). Effect of Student Service Quality and University Image on Student Satisfaction, Loyalty, and Motivation. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(3), 789–798. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.778>

- Đo, C., & Phú, L. (1985). *Reproduced with permission of the A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Want more papers like this?*
- Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model. *Management: journal of contemporary management issues*, 20(1), 39-57.
- Gerintya, Scholastica. (2019, Juni 24). Kualitas Pendidikan dan Riset Indonesia Rendah, Inovasi Tersendat. Tirto.id. Diakses dari <https://tirto.id/kualitas-pendidikan-dan-riset-indonesia-rendah-inovasi-tersendat-ecWM>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, J. L. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788–799. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>
- Hafni, L., Chandra, S., & Chandra, T. (2020). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi Di Riau. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(4), 445–463. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i4.4179>
- Harahap, D. A., Amanah, D., Gunarto, M., Purwanto, & Umam, K. (2020). Pentingnya Citra Universitas Dalam Memilih. *Niagawan*, 9(3), 191–196.
- Hidayati, R., & Muslikh, M. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Perilaku Loyaitas (Studi Empirik Pada Pelayanan Non Akademik Di Universitas Yarsi). *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (JOBS)*, 1(1), 38–56. <https://doi.org/10.33476/jobs.v1i1.1309>
- Hu, H. H., Kandampully, J., & Juwaheer, D. D. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: An empirical study. *Service Industries Journal*, 29(2), 111–125. <https://doi.org/10.1080/02642060802292932>
- Karaosmanoglu, E., & Melewar, T. C. (2006). Corporate communications, identity and image: A research agenda. *Journal of Brand Management*, 14(1–2), 196–206. <https://doi.org/10.1057/palgrave.bm.2550060>
- Leisyte, L., & Westerheijden, D. F. (2014). Stakeholders and quality assurance in higher education. *Drivers and Barriers to Achieving Quality in Higher Education*, 83–97. https://doi.org/10.1007/978-94-6209-494-9_7

- Mashenene, R. G. (2019). Effect of Service Quality on Students' Satisfaction in Tan zania higher education. *Business Education Journal*, *II(Ii)*, 1–8.
- MULYONO, H., HADIAN, A., PURBA, N., & PRAMONO, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *7(10)*, 929–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>
- Palacio, A. B., Meneses, G. D., & Pérez, P. J. P. (2002). The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, *40(5)*, 486–505. <https://doi.org/10.1108/09578230210440311>
- Rehman, M. A. (2008). *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions Hishamuddin*.
- Saleem, S., Moosa, K., Imam, A., & Ahmed Khan, R. (2017). Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, *10(1)*, 237–258. <https://doi.org/10.22059/ijms.2017.217335.672304>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Usman, U., & Mokhtar, S. S. M. (2016). Analysis of service quality, university image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. In *International Business Management* (Vol. 10, Issue 12, pp. 2490–2502).
- Widodo, H. (2016). Potret Pendidikan Di Indonesia Dan Kesiapannya Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (Mea). *Cendekia: Journal of Education and Society*, *13(2)*, 293. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v13i2.250>
- Wiers-jenssen, J., Stensaker, B., Gr, J. B., & Wiers-jenssen, J. (2010). *Student Satisfaction : Towards an empirical deconstruction of the concept Student Satisfaction : towards an empirical deconstruction of the concept*. 8322. <https://doi.org/10.1080/135383202200000437>
- Yeo, R. K. (2008). Servicing service quality in higher education: Quest for excellence. *On the Horizon*, *16(3)*, 152–161. <https://doi.org/10.1108/10748120810901459>

Lampiran



Lampiran I Data Kuesioner

N o.	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1 .9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2
6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3
13	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3

1 7	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4
1 8	3	2	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	5	4	5	5	4	3	2	3	4	3	3
1 9	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
2 0	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3
2 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
2 2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
2 3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2 4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
2 6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 7	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
2 8	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4
2 9	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
3 0	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3 1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3 2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
3 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4
3 6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3 7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3 8	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 9	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4 0	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4 1	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4 2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
4 3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5
4 4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4

4 5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4
4 6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
4 7	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
4 8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4 9	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5 0	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5 1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5 2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
5 3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
5 5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
5 6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5 7	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5 8	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4

59	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
60	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
61	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
62	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
66	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
71	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
72	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5

7 3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
7 4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
7 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7 6	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4
7 7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	
7 8	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
7 9	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	2
8 0	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3
8 1	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
8 2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
8 3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
8 4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
8 5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3
8 6	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4

87	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
88	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
89	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4
90	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
91	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
92	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5	2	4	3
94	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
95	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4
96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
97	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
98	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
99	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5

1 0 0	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
1 0 1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3
1 0 2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
1 0 3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
1 0 4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
1 0 5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
1 0 6	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
1 0 7	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
1 0 8	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4

109	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
110	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
111	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
112	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
113	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3
114	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
115	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
116	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
117	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5

1 1 8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
1 1 9	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
1 2 0	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
1 2 1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
1 2 2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
1 2 3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
1 2 4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4

Lampiran II

Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.661*	.521*	.762*	.619*	.496**	.490*	.439*	.674**	.493**	.656**	.510**	.774**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000	,000	,005	,006	,015	,000	,006	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.661*	1	.585*	.618*	.553*	.545**	.641*	.510*	.704**	.634**	.511**	.572**	.797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,002	,002	,000	,004	,000	,000	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.521*	.585*	1	.635*	.622*	.509**	.594*	.758*	.822**	.596**	.665**	.697**	.846**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001		,000	,000	,004	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.762*	.618*	.635*	1	.595*	.396*	.570*	.548*	.655**	.515**	.706**	.502**	.790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,030	,001	,002	,000	,004	,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.5	Pearson Correlation	.619*	.553*	.622*	.595*	1	.583**	.497*	.592*	.537**	.615**	.691**	.540**	.787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,001		,001	,005	,001	,002	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.496*	.545*	.509*	.396*	.583*	1	.496*	.548*	.503**	.657**	.575**	.606**	.735**
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	,004	,030	,001		,005	,002	,005	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.490*	.641*	.594*	.570*	.497*	.496**	1	.560*	.639**	.648**	.567**	.580**	.762**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,001	,001	,005	,005		,001	,000	,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.439*	.510*	.758*	.548*	.592*	.548**	.560*	1	.660**	.504**	.667**	.546**	.771**
	Sig. (2-tailed)	,015	,004	,000	,002	,001	,002	,001		,000	,005	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.674*	.704*	.822*	.655*	.537*	.503**	.639*	.660*	1	.575**	.601**	.702**	.854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,005	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.493*	.634*	.596*	.515*	.615*	.657**	.648*	.504*	.575**	1	.568**	.521**	.773**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,001	,004	,000	,000	,000	,005	,001		,001	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

[Ketik di sini]

X1.11	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.656*	.511*	.665*	.706*	.691*	.575**	.567*	.667*	.601**	.568**	1	.462*	.812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,001		,010	,000
X1.12	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.510*	.572*	.697*	.502*	.540*	.606**	.580*	.546*	.702**	.521**	.462*	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,000	,005	,002	,000	,001	,002	,000	,003	,010		,000
X1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.774*	.797*	.846*	.790*	.787*	.735**	.762*	.771*	.854**	.773**	.812**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	12

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.655**	.552**	.668**	.690**	.858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.655**	1	.619**	.576**	.705**	.864**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.552**	.619**	1	.448*	.602**	.769**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,013	,000	,000

	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.668**	.576**	.448*	1	.646**	.794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,013		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.690**	.705**	.602**	.646**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.858**	.864**	.769**	.794**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	5



Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.514**	.675**	.714**	.524**	.635**	.820**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.514**	1	.405*	.399*	.570**	.444*	.638**
	Sig. (2-tailed)	,004		,026	,029	,001	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Y.3	Pearson Correlation	.675**	.405*	1	.897**	.724**	.775**	.918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,026		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.714**	.399*	.897**	1	.593**	.771**	.903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,029	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.524**	.570**	.724**	.593**	1	.669**	.803**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.635**	.444*	.775**	.771**	.669**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.820**	.638**	.918**	.903**	.803**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	6



Lampiran III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	67	54.0	54.0	54.0
Valid Perempuan	57	46.0	46.0	100.0
Total	124	100.0	100.0	

angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2015	49	39.5	39.5	39.5
Valid 2016	75	60.5	60.5	100.0
Total	124	100.0	100.0	

program studi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Akuntansi	30	24.2	24.2	24.2
Valid Ekonomi Pembangunan	34	27.4	27.4	51.6
Valid Manajemen	60	48.4	48.4	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Lampiran IV

STATISIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	124	2.25	4.75	3.9646	.67740
Citra Universitas	124	2.20	5.00	3.6839	.64523
Kepuasan Mahasiswa	124	2.17	4.83	3.8217	.69540
Valid N (listwise)	124				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	124	2	5	4.00	.806
X1.2	124	2	5	3.97	.836
X1.3	124	2	5	4.00	.796
X1.4	124	2	5	3.96	.878
X1.5	124	2	5	3.96	.869
X1.6	124	2	5	3.92	.822
X1.7	124	2	5	3.98	.821
X1.8	124	2	5	3.96	.830
X1.9	124	2	5	3.91	.856
X1.10	124	2	5	3.97	.855
X1.11	124	2	5	3.98	.821
X1.12	124	2	5	3.98	.821
Valid N (listwise)	124				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	124	2	5	3.70	.826
X2.2	124	2	5	3.65	.848
X2.3	124	2	5	3.68	.841
X2.4	124	2	5	3.68	.727
X2.5	124	2	5	3.72	.771
Valid N (listwise)	124				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	124	2	5	3.79	.768
Y.2	124	2	5	3.84	.759
Y.3	124	2	5	3.90	.882
Y.4	124	2	5	3.82	.893
Y.5	124	2	5	3.71	.863
Y.6	124	2	5	3.87	.865
Valid N (listwise)	124				

Lampiran V

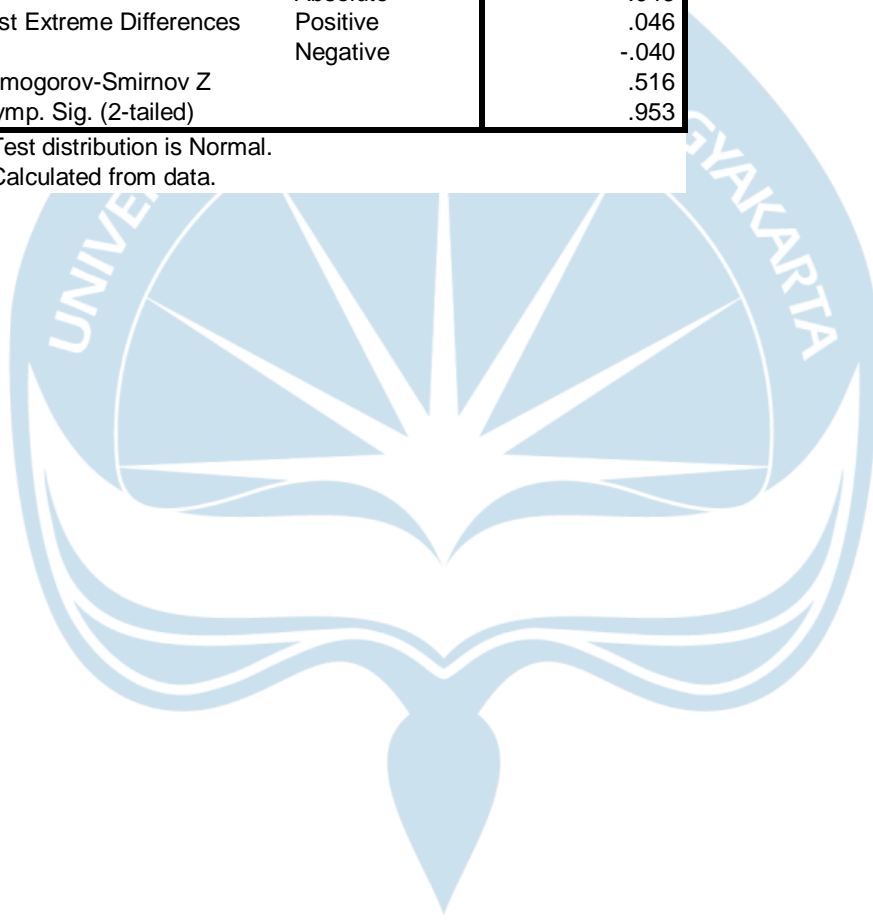
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		124
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.43687508
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		.516
Asymp. Sig. (2-tailed)		.953

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran VI
 UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.153	.276		.555	.580		
1 Kualitas Layanan	.597	.065	.582	9.258	.000	.825	1.212
Citra Universitas	.353	.068	.327	5.208	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa



Lampiran VII

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	.396	.161		2.464	.015
1	Kualitas Layanan	.048	.038	.127	1.287	.201
	Citra Universitas	-.064	.039	-.161	-1.624	.107

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran VIII

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	34.289	21	1.633	6.611	.000
		Linearity	30.742	1	30.742	124.472	.000
		Deviation from Linearity	3.546	20	.177	.718	.800
	Within Groups		25.192	102	.247		
	Total		59.481	123			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Citra Universitas	Between Groups	(Combined)	25.202	13	1.939	6.221	.000
		Linearity	19.377	1	19.377	62.182	.000
		Deviation from Linearity	5.825	12	.485	1.558	.115
	Within Groups		34.279	110	.312		
	Total		59.481	123			

Lampiran IX

UJI REGRESI BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.599	.44047

a. Predictors: (Constant), Citra Universitas , Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.005	2	18.002	92.789	.000 ^b
	Residual	23.476	121	.194		
	Total	59.481	123			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Citra Universitas , Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.153	.276		.555	.580
	Kualitas Layanan	.597	.065	.582	9.258	.000
	Citra Universitas	.353	.068	.327	5.208	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa