



consumer behavior

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima	25 MAY 2007
Inventarisasi	3256/EM/Hd.5/2007
Klasifikasi	: R4 658.8342/Kem/06
Selesai Diproses :	

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	---

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA
DOSEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Nama : Albertus Fendy Setiawan

NPM : 01 03 12845

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA
MARET 2006**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

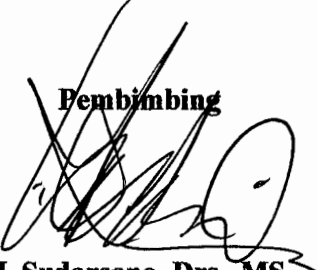
Disusun Oleh:

Nama : Albertus Fendy Setiawan

NPM : 01 03 12845

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing


J. Sudarsono, Drs., MS.

Yogyakarta, 7 Februari 2006

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

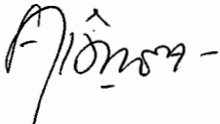
Albertus Fendy Setiawan

NPM: 01 03 12845

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 10 Maret 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

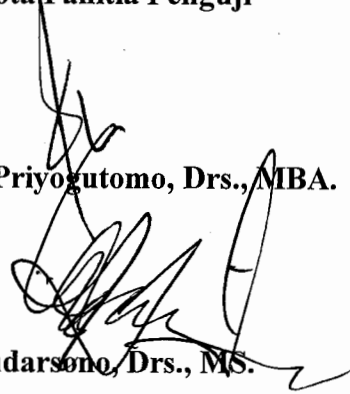
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



J. Ellyawati, Dra., MM.

Anggota Panitia Penguji



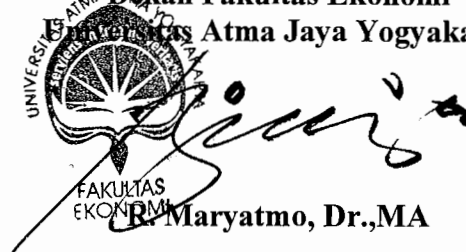
C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.

J. Sudarsono, Drs., MS.

Yogyakarta, 10 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
R. Maryatmo, Dr., MA

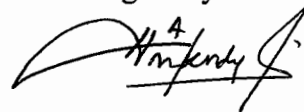
PERNYATAAN

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

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan, 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, 7 Februari 2006
Yang menyatakan



Albertus Fendy Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih atas segala berkat dan rahmat Tuhan yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*". Skripsi ini diajukan untuk melengkapi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Motivasi merupakan awal mula yang mendorong tersusunnya skripsi ini, akan tetapi penulis tetap menghadapi banyak sekali kendala. Namun berkat dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, meluangkan waktu dan memberi semangat serta banyak doa, baik dalam proses penyusunan skripsi ini maupun selama penulis menempuh studi.

Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak J. Sudarsono, Drs., MS., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Papa, mama, kakak, dan adikku tercinta yang telah mendorong dan sabar mendoakan, serta mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan studi.
3. Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan yang berharga bagi penulis pada saat kuliah hingga menyelesaikan studi.
4. Staf administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan data serta informasi mengenai mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam pencarian buku dan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

6. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam pengisian kuesioner sehingga sehingga skripsi ini dapat dikerjakan tepat pada waktunya.
7. Teman-teman yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materiil, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menyumbangkan ide dan pikirannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan segala kemampuan yang ada, penulis terus berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis sangat berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Yogyakarta, 07 Februari 2006

Albertus Fendy Setiawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk Papa dan Mama yang begitu menginginkan saya untuk menjadi Sarjana



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Intisari.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Model Hubungan.....	6
1.5. Variabel Penelitian	7
1.6. Hipotesis.....	7
1.7. Tujuan Penelitian.....	8
1.8. Manfaat Penelitian.....	8
1.9. Populasi dan Sampel	9
1.10. Data Penelitian	10
1.11. Uji Instrumen Penelitian.....	11
1.12. Teknik Analisis Data	12
1.13. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran Jasa.....	15
2.2. Penyampaian Materi.....	24
2.3. Penguasaan Materi	28

2.4. Disiplin kerja	29
2.5. Penilaian/Evaluasi	31
2.6. Kepuasan <i>Tangible</i>	32
2.7. Kepuasan Mahasiswa	33
2.8. Hubungan Antar Variabel	34
BAB III. ANALISIS DATA	
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.2. Profil Responden.....	41
3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.4. Uji t Satu Sampel	48
3.5. Analisis Varians (ANOVA).....	55
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	73
4.2. Saran.....	74
Daftar Pustaka	75
Lampiran-lampiran.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Proporsi Jumlah Sampel yang diambil.....	8
Tabel 2.1 Klasifikasi jasa	20
Tabel 2.2 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellent</i>	22
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penyampaian Materi.....	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penguasaan Materi.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kreativitas.....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Penilaian Dosen	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	42
Tabel 3.8 Usia Responden.....	43
Tabel 3.9 Tahun Angkatan Responden	43
Tabel 3.10 Program Studi Responden.....	44
Tabel 3.11 Indeks Prestasi Responden.....	44
Tabel 3.12 Daerah Asal Responden	45
Tabel 3.13 Jarak Tempat Tinggal Responden	45
Tabel 3.14 Hasil Analisis Regresi	47
Tabel 3.15 Hasil Uji t Satu Sampel dengan Nilai Uji = 3,00	51
Tabel 3.16 Hasil Uji t Satu Sampel dengan Nilai Uji = 4,00	52
Tabel 3.17 Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Tahun Angkatan	57
Tabel 3.18 Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Program Studi.....	60
Tabel 3.19 Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Indeks Prestasi.....	63
Tabel 3.20 Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Daerah Asal	64
Tabel 3.21 Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal.....	68

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Oleh: Albertus Fendy Setiawan
Pembimbing: J. Sudarsono, Drs., MS.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui intensitas dan arah pengaruh kinerja dosen yang meliputi penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta kepuasan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa FE UAJY; terdapat/tidaknya variabel independent yang tidak memuaskan; terdapat/tidaknya perbedaan kepuasan mahasiswa FE UAJY jika dilihat dari perbedaan dalam keenam karakteristik mahasiswa (usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah-asal dan jarak tempat-tinggal mahasiswa dengan kampus FE UAJY).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional random sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 150 orang responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Analisis data menggunakan uji t satu sampel, regresi linier berganda, dan analisis varians (ANOVA).

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen dan kepuasan *tangible* berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FE UAJY secara simultan dan individual. Hasil ini didukung oleh uji F dan uji t yang mempunyai nilai probabilitas kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), serta nilai *adjusted R*² sebesar 0,509. Berdasarkan uji satu sampel disimpulkan bahwa mahasiswa merasa lebih dari cukup puas dengan penyampaian materi yang disampaikan oleh dosen (mean=3,29), disiplin kerja dosen (mean=3,09), dan penilaian dosen (mean=3,17) serta tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan (mean=3,26). Hal ini didukung oleh nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($p < 0,05$) dengan nilai uji 3,00. Mahasiswa merasa cukup puas dengan penguasaan materi yang dimiliki dosen (mean=3,05) dan faktor *tangible* (mean=3,03). Hal ini didukung oleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) dengan nilai uji 3,00. Hasil uji ANOVA satu jalur disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen, *tangible*, dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan antar tahun-angkatan mahasiswa. Ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen, dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan antar program studi. Ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *tangible* antar tingkat IPK mahasiswa. Tidak ada perbedaan yang signifikan ($p > 0,05$) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap semua variabel independent antar daerah-asal mahasiswa yang berbeda-beda. Ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penguasaan materi, disiplin kerja, dan penilaian dosen antar jarak tempat-tinggal mahasiswa dengan kampus. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($p < 0,05$).