

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UAJY 2011/2012**

Pembimbing: Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si



Disusun oleh

Lisa Permata Sari

04 09 02480 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2011**

Halaman Persetujuan

**“PENGARUH CITRA UAJY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UAJY 2011/2012”**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Persyaratan untuk

Mencapai Gelar Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

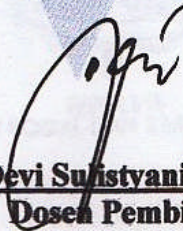
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

Lisa Permata Sari

NIM: 04 09 02480

Disetujui oleh:



**Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si
Dosen Pembimbing**

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Sripsi : Pengaruh Citra UAJY terhadap Kepuasan Mahasiswa
UAJY 2011/2012**

Penyusun : Lisa Permata Sari

NIM : 04 09 02480

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 2 Desember 2011

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Fisip UAJY

Tim Penguji

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyanningtyas, M.Si

Penguji I

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Permata Sari
No. Mahasiswa : 040902480
Program studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : PENGARUH CITRA UAJY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UAJY 2011/2012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini, saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 29 November 2011

Saya yang menyatakan,



(Lisa Permata Sari)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra UAJY terhadap Kepuasan Mahasiswa UAJY 2011/2012.

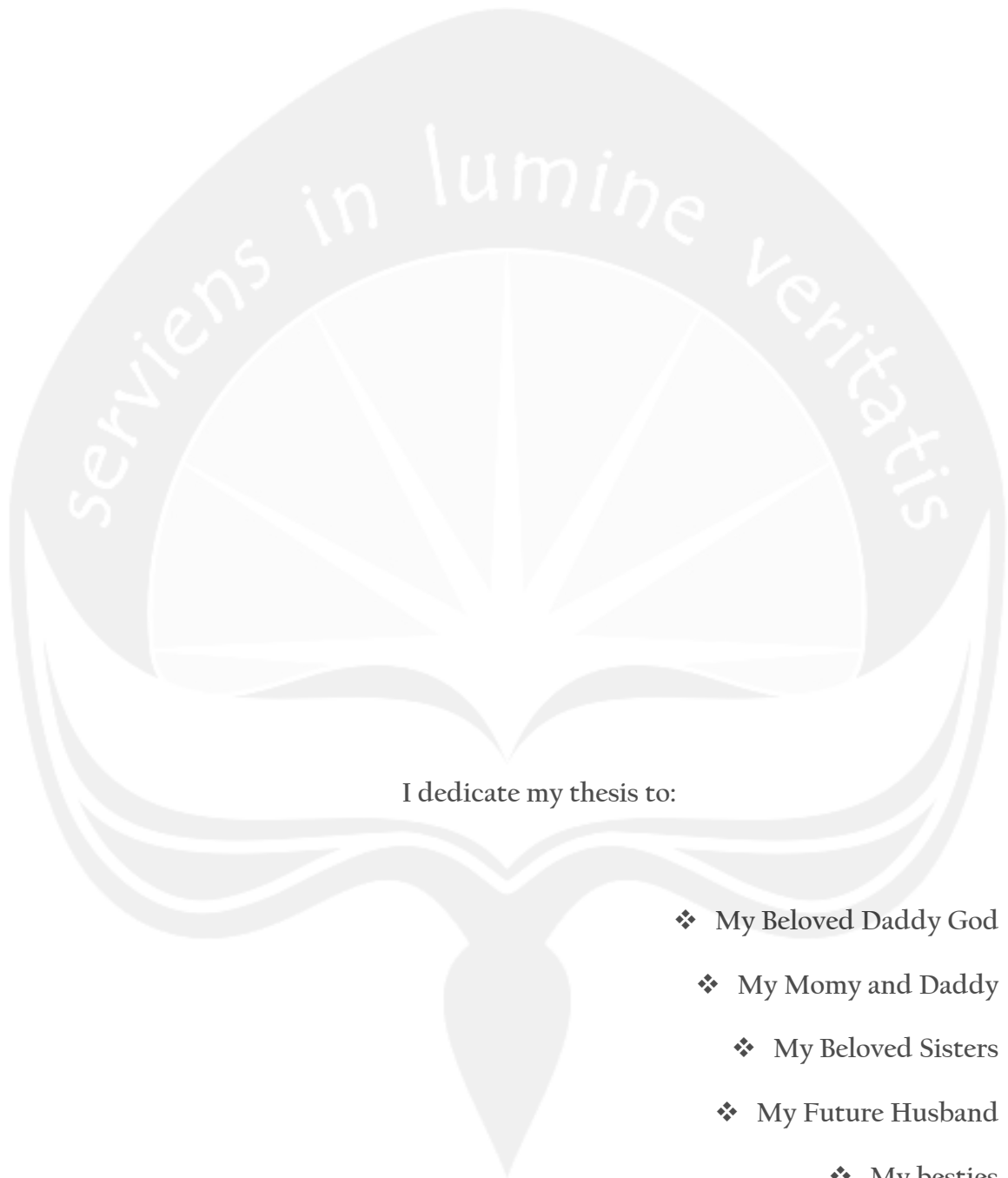
Penelitian kuantitatif ini dilakukan di kampus 1 Gedung Alfonsus yang beralamat di Jl. Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281,3 dan 4 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Kampus II Gedung Thomas Aquinas, Jalan Babarsari 44 Yogyakarta 55281, Kampus II Gedung Bonaventura, Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281, dan Kampus IV Gedung Theresa, Jalan Babarsari 6 Yogyakarta 55281. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yakni mahasiswa 2011/2012.

Terdapat tiga variable dalam penelitian ini yakni Citra UAJY sebagai variable independen, kualitas pelayanan sebagai variable intervening dan kepuasan mahasiswa sebagai variable dependen. Dalam penelitian ini citra UAJY diukur berdasarkan komponen : *personality, reputation, value* dan *corporate identity* menurut Harrison. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan komponen : *reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* menurut Parasuraman, et al. kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan komponen : pelayanan yang nyaman, pemberian informasi yang jelas dan lengkap, dan kepuasan pelayanan menurut Tjiptono. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan uji korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa citra UAJY berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui variable intervening. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,711 dengan nilai $p=0,000<0,05$. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,544 dengan nilai $p = 0,00<0,05$. Citra UAJY berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,396 dengan nilai $p=0,00<0,05$. Sedangkan citra UAJY berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas layanan dengan koefisien regresi 0,387. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengaruh tidak langsung citra UAJY terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan lebih kecil dari pada pengaruh langsung citra UAJY terhadap kepuasan mahasiswa dengan r square sebesar 0,157 atau sebesar 15,7% dimana 84,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Citra UAJY, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa.

HALAMAN PERSEMBAHAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra UAJY terhadap Kepuasan Mahasiswa UAJY 2011/2012”.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ike Devi S,sos.,M.si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan saran selama penulisan skripsi ini berlangsung.
2. Ibu Dr. phil Yudi Perbawaningsih, Msi. Dan Ibu Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si., yang telah memberikan banyak masukan saat seminar skripsi.
3. Para dosen khususnya yang mengajar Public Relations dan seluruh staf yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini.
4. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.
5. Mama tercinta dan Alm. Papa tersayang yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materiil dan dorongan semangat kepada penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Kakak-kakak tercinta yang telah memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Ponakan-ponakan (Livie, Melia, Nono) yang memberi warna yang indah dalam perjalanan hidupku.
8. Pemimpin Kelompok Selku, Kak Apri yang selalu mendukung dan mendoakan disaat aku mau menyerah.
9. Teman-teman seperjuangan (Tata, Ding2, Putu, Cici, joice) untuk perjuangan bersama sehingga penulis tidak menyerah.
10. Sahabat-sahabatku (Rosi, Lusi, Holmes, Gempil, Anto, Tedja, Uchu, Jang-jang, Nancy) untuk semangat dan dukungan serta doa selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Tuhan memberkati kalian semua. Amin .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pembaca, demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih

Yogyakarta, 29 Novemver 2011

Lisa Permata Sari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
1. Citra Perusahaan.....	7
2. Kualitas Pelayanan	20
3. Kepuasan Konsumen	24
F. Kerangka Konsep	28
G. Hipotesis Penelitian	34
H. Definisi Operasional	36

1. Variabel Independen : Citra Perusahaan (X_1)	36
2. Variabel Intervening : Kualitas Pelayanan	39
3. Variabel Dependen : Kepuasan Mahasiswa (Y)	42
I. Metodologi Penelitian	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Tipe Penelitian	49
3. Metodologi Penelitian	49
4. Teknik Pengumpulan Data	50
5. Teknik Pengukuran Data	50
6. Lokasi Penelitian	51
7. Populasi dan Sampel Penelitian	51
a. Populasi	51
b. Sampel	51
c. Teknik Menentukan Besar Sampel	52
d. Teknik Penarikan Sampel	52
8. Validitas dan Reliabilitas	54
a. Validitas	54
b. Reliabilitas	58
9. Teknik Analisis Data	59
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	61
A. Profil Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 64	
1. Sejarah Singkat Universitas Atma Jaya Yogyakarta	61
2. Visi dan Misi Universitas Atma Jaya Yogyakarta	62

3. Sembilan Pedoman Arah Universitas Atma Jaya Yogyakarta	64
4. Logo dan Semboyan Universitas Atma Jaya Yogyakarta	66
5. Semboyan	69
6. Struktur Organisasi.....	72
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Analisis Distribusi Frekuensi	72
1. Deskripsi Subjek Penelitian	73
2. Deskripsi Variabel Penelitian	74
B. Pengujian Hipotesis.....	114
1. Uji Korelasi	114
2. Regresi Sederhana	115
C. Interpretasi Data	122
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Definisi Operasional	43
Tabel 1.2 Total UAJY angkatan Tahun 2011/2012	53
Tabel 1.3 Uji Validitas Citra perusahaan.....	55
Tabel 1.4 Uji Validitas Kualitas Jasa	56
Tabel 1.5 Uji Validitas Kepuasan mahasiswa	57
Table 1.6 Uji Reabilitas Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan mahasiswa	59
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 3.2 Program Studi responden	74
Tabel 3.3 UAJY memiliki macam-macam program studi berkualitas	75
Tabel 3.4 UAJY memiliki Staff Pengajardengan kualitas pendidikan terbaik.....	76
Tabel 3.5 Biaya Pendidikan di UAJY sesuai dengan kualitas pelayanan.....	76
Tabel 3.6 UAJY unggul dalam materi pelajaran	77
Table 3.7 UAJY memiliki fasilitas gedung terbaik	77
Table 3.8 Pertumbuhan UAJY di tengah para pesaingnya	78
Table 3.9 kemampuan UAJY dalam menjaga kualitas pendidikan.....	79
Table 3.10 kemampuan UAJY menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap perusahaan	79
Table 3.11 kemampuan UJY menumbuhkan rasa bangga mahasiswa terhadap perusahaan.....	80
Table 3.12 Tanggung jawab dan kepedulian UAJY terhadap lingkungannya	81
Table 3.14 UAJY memberikan pelayanan berdasar nilai-nilai kebenaran	81

Table 3.15 UAJY memberikan pelayanan berdasar nilai-nilai keadilan	82
Table 3.15 UAJY memberikan pelayanan berdasar nilai-nilai kejujuran.....	83
Table 3.16 Tata karama dalam memberikan pelayanan di UAJY	83
Table 3.17 kebiasaan melayani dengan senyum di UAJY	84
Table 3.18 UAJY mampu menciptakan image positif melalui logo UAJY	85
Table 3.19 warna biru da kuning identik dengan UAJY	85
Table 3.20 UAJY mampu berperan seperti semboyan UAJY <i>serviens in lumine</i> verisitas: melayani dalam cahaya kebenaran	86
Table 3.21 UAJY mempunyai kalender akademik yang berjalan sesuai dengan ketentuan.....	87
Table 3.22 kemampuan staff pengajar memberikan materi kuliah yang tepat	87
Table. 3.23 staff pengajar menyediakan waktunya yang siap sedia untuk membantu mahasiswa.....	88
Table 3.24 kemampuan karyawan tata usaha menyediakan informasi saat diminta mahasiswa.....	89
Table 3.25 kemampuan karyawan tata usaha menangani masalah mahasiswa dengan cepat	89
Table 3.26 Tanggap dengan keluhan mahasiwa	90
Table 3.27 Tanggap dengan kebutuhn mahasiwa.....	91
Table 3.28 Tanggap memberikan penjelasan pada mahasiwa mengenai informasi kampus	91
Table 3.29 kejelasan staff pengajar dalam memberikan jawaba atau pertanyaan yang d ajukan oleh mahasiswa	92
Table 3.30 kejelasan staff pengajar dalam menggunakan bahasa saat mengajar ..	92

Table 3.31 ketrampilan karyawan tata usaha dalam melayani mahasiswa.....	93
Table 3.32 pengetahuan staff pengajar akan ilmu yang bersangkutan	94
Tabel 3.33 Sopan santun karyawan TU saat melayani mahasiswa	94
Table 3.34 Penguasaan materi oleh staf pengajar	95
Tabel 3.35 Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap UAJY	96
Tabel 3.36 Perhatian UAJY terhadap segala keluhan mahasiswa	96
Table 3.37 Kemampuan staf pengajar ikut merasakan apabila mahasiswa kecewa	97
Table 3.38 Menjalin komunikasi secara pribadi dengan mahasiswa yang bermasalah	98
Table 3.39 Memahami apa yang menjadi keinginan mahasiswa	98
Table 3.40 memberi kesempatan mahasiswa untuk bertanya	99
Table 3.41 Tampilan gedung UAJY yang menarik	100
Table 3.42 Peralatan perkuliahan berteknologi canggih	100
Table 3.43 Kelengkapan perpustakaan	101
Table 3.44 Penampilan staf pengajar yang menarik	102
Table 3.45 Kebersihan gedung UAJY	102
Table 3.46 Ruang kuliah di UAJY	103
Tabel 3.47 Fasilitas belajar mengajar di UAJY	103
Table 3.48 Materi perkuliahan di UAJY	104
Table 3.49 Kenyamanan selama kegiatan belajar mengajar di UAJY	104
Table 3.50 Pelayanan karyawan TU	105
Table 3.51 Penjelasan staf pemngajar mengenai informasi konsentrasi studi	105
Table 3.52 penjelasan staf pengajar mengenai materi perkuliahan	106

Table 3.53 Penjelasan staf pengajar mengenai tugas-tugas perkuliahan	106
Table 3.54 Penjelasan informasi mengenai pembayaran SPP	107
Tabel 3.55 Penjelasan informasi mengenai jadwal akademik	107
Table 3.56 Pelayanan yang diberikan saat KRS	108
Table 3.57 Cara staf pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan	108
Table 3.58 Cara staf pengajar dalam menjawab semua pertanyaan mahasiswa....	109
Table 3.59 Sikap karyawan TU dalam menangani permasalahan mahasiswa	109
Table 3.60 Sikap staf pengajar kepada mahasiswa selama kegiatan belajar mengajar	110
Tabel 3.61 Kategorisasi citra UAJY	111
Table 3.62 Kategorisasi Kualitas pelayanan	112
Table 3.63 Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa	113
Table 3.64 Rata-rata jawaban responden	113
Table 3.65 Correlation	114
Table 3.66 Hasil uji regresi variable penelitian	116

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Hubungan Antar Variabel	34
Gambar 2.1 Program Studi UAJY	69
Gambar 2.2 Struktur Organisasi UAJY	70
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Fakultas	71

