

**PERBEDAAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PLEMBANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : AFRIZAL

NIM : 21 2013 450

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afrizal
NIM : 21 2013 450
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan orang lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi lain.

Palembang, Februari 2020



Afrizal
NIM: 21 2013 450

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Afrizal
NIM : 21 2013 450
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2020
Pembimbing II,

Pembimbing I,



Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN: 0207046301/743462



Amidi, S.E., M.Si
NIDN: 0229056502/782113

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

OTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup“

[Penulis]

Anak-anak hidup dan tumbuh sesuai kodratnya sendiri. Pendidik hanya dapat merawat dan menuntun tumbuhnya kodrat itu”

(Afrizal)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Kedua orang tuaku Ayah Ismail, dan Ibu Warna.**

PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup dan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan rezeki dan nikmat baik kesehatan jasmani dan rohani kepada penulis dan kedua orang tuaku ayah Ismail. dan ibu Heny Warna yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian dan senantiasa memberikan semangat, dan dukungan serta doa yang tiada hentinya bagi penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.M,M, dan Bapak Amidi, S.E.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dengan tulus dan ikhlas. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H.Abid Djazuli, SE.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
2. Bapak Drs.H.Fauzi Ridwan SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.

3. Ibu Hj. Maftuha Nurrahmi, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi Manajemen dan Ibu Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M selaku Wakil Jurusan Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isniani Asiati, S.M.,M.M selaku sebagai pembimbing 1 dan Bapak Amidi, S.E.,M.Si selaku sebagai pembimbing 2.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan seluruh staff Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang telah diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin

Palembang, Februari 2020

Penulis,

Afrizal
NIM: 21 2013 450

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMEIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	12
C. Hipotesis.	14

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi Penelitian.....	16
C. Operasionalisasi Variabel.....	17

D. Populasi dan Sampel	17
E. Data yang Diperlukan	19
F. Metode Pengumpulan Data	19
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	20
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Perbedaan Ketidak Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Fakultas.....	4
Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel.....	17
Tabel II.2 Jumlah Mahasiswa UMP Berdasarkan Fakultas.....	18
Tabel III.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	33
Tabel III.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	33
Tabel III.3 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Hukum.....	34
Tabel III.4 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Ekonomi	35
Tabel III.5 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Keguruan.....	36
Tabel III.6 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Teknik.....	37
Tabel III.7 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Pertanian.....	38
Tabel III.8 Ditribusi Jawaban Pada Fakultas Agama Islam.....	39
Tabel III.9 Distribusi Jawaban Pada Fakultas Kedokteran.....	40
Tabel III.10 Indikator Status Akreditasi UMP.....	41
Tabel III.16 Indikator Pelayanan Pelayanan UMP.....	47
Tabel III.26 Indikator Indikator Kelengkapan Peralatan.....	57
Tabel III.36 Indikator Profesionalisme Dosen.....	67
Tabel III.44 Hasil Uji Penelitian Berdasarkan Fakultas.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Foto copy aktifitas bimbingan
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 5 Sertifikat AIK
- Lampiran 6 Surat Riset Penelitian
- Lampiran 7 Tabulasi
- Lampiran 8 Biodata peneliti
- Lampiran 9 Pengesahan Plagiat

ABSTRACT

Afrizal /212013450/ The Differences of Student Satisfaction at Universitas Muhammadiyah Palembang

The purposes of this study were 1) To determine the differences of student satisfaction on accreditation status based on faculty 2) To find out the differences of student satisfaction on services based on faculty 3) To find out the differences of student satisfaction on facilities based on faculties 4) To find out the differences of student satisfaction on the professionalism of lecturers based on faculty. The type of research used was comparative. The study was conducted at the University of Muhammadiyah Palembang. The number of sample was 269 respondents taken by using cluster sampling technique. The data used was primary data. The technique used for collecting the data was by distributing questionnaires to respondents. Analytical technique used was quadratic. The results of the study showed that 1) There were the differences of student satisfaction on accreditation status based on faculty 2) There were the differences of student satisfaction on services based on faculty 3) There were differences of student satisfaction on equipment completeness based on faculty 4) There were the differences of student satisfaction on faculty professionalism based on faculty

Keywords: Student Satisfaction, Status of accreditation, service, completeness of facilities, lecturer professionalism

PENGESAHAN

NO. 34 /Abstract/LB/UMP/IX / 2020

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang 

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan salah satu fungsi penting setiap organisasi. Fungsi pemasaran mengarahkan organisasi pada kebutuhan dan keinginan pasar yang lebih tepat untuk difasilitasi dengan produk, produk apa yang lebih banyak dicari, berapa potensi pasarnya, pada tingkat harga berapa harus ditawarkan, kemana saja harus didistribusikan, dan lain sebagainya. Pemasaran juga tetap diperlukan dalam situasi yang kompetitif. Identifikasi terhadap pesaing berikut kekuatan dan kelemahannya yang harus diantisipasi akan memberikan petunjuk terhadap langkah apa yang sebaiknya dilakukan perusahaan untuk mendapatkan posisi bersaing yang lebih baik.

Pada dasarnya inti pemasaran adalah menciptakan pelanggan-pelanggan yang puas. Bagi perusahaan, pelanggan yang puas memberikan fondasi terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal, selanjutnya loyalitas akan membangun keeratan pelanggan dengan perusahaan. Eratnya hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menumbuhkan keberpihakan pelanggan terhadap produk dan perusahaan secara keseluruhan. Keberpihakan tersebut dapat diwujudkan lewat informasi positif tentang produk dan perusahaan yang dikembangkan oleh pelanggan lewat komunikasi sesama mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktek pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen sasaran secara komprehensif kemudian memanfaatkan pemahaman itu dalam merancang, mengkomunikasikan dan menyampaikan program pemasaran secara lebih efektif dibandingkan para pesaing. Tantangannya adalah bahwa perilaku konsumen itu dinamis dan dipengaruhi oleh beragam faktor baik secara internal maupun eksternal, dapat dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan, memberikan peluang atau ancaman. Semuanya bukan hanya harus dihadapi tetapi yang lebih penting adalah diantisipasi.

Kajian terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan dalam industri jasa, khususnya pendidikan tinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan juga untuk memahami kepuasan mahasiswanya dalam upayanya mempertahankan keberadaannya. Para mahasiswa sebagai pelanggan jasa perguruan tinggi yang merasa puas akan menjadi sumber-sumber publikasi positif lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan. Sumber publikasi memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda dibanding promosi komersial perusahaan. Dalam promosi perusahaan, citra baik mungkin sengaja dimunculkan perusahaan untuk mendapatkan respon positif calon pelanggannya. Akan tetapi publikasi menjadi kisah nyata orang-orang yang pernah menerima jasanya. Proses ini akan memberikan penguatan pada keberadaan perguruan tinggi sehingga lebih besar memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Banyak perguruan tinggi yang beroperasi di Kota Palembang baik perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS). Universitas Sriwijaya dan Universitas Islam Negeri Raden Fatah adalah dua PTN di Palembang. Adapun PTS di Palembang diantaranya Universitas Muhammadiyah Palembang, Universitas Bina Darma, Universitas PGRI, Universitas Tridinanti, Universitas Palembang, dan lain-lain. Diantara berbagai PTS tersebut Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) merupakan salah satu diantaranya. Terdapat beberapa alasan kenapa peneliti mencoba melakukan kajian di UMP.

Pertama, UMP merupakan salah satu PTS tertua di Kota Palembang. Lamanya UMP berdiri membuat PTS ini banyak dikenal sehingga semua masyarakat Kota Palembang tidak merasa asing dengan lembaga pendidikan tinggi ini.

Kedua, UMP memiliki beragam fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Keguruan, Fakultas Kedokteran, dan Fakultas Agama Islam. Banyaknya fakultas yang tersedia membuat calon mahasiswa memiliki banyak pilihan tempat belajar.

Ketiga, UMP dimiliki oleh Persyarikatan Muhammadiyah yang berskala nasional, bahkan internasional sehingga memiliki perguruan tinggi di banyak empat. Banyaknya perguruan tinggi yang dimiliki oleh persyarikatan ini memungkinkan kemampuannya melakukan pengelolaan dengan baik.

Keempat, di tengah persaingan yang semakin kompetitif, UMP memiliki tantangan yang tidak kecil. Tuntutan akreditasi dari lembaga pendidikan tinggi (Kementrian) semakin tinggi, di lain pihak pesaing baru bermunculan dan pesaing

lama pun semakin gencar mengokohkan keberadannya. Berbagai kondisi di atas perlu di atasi dan diantisipasi oleh Persyarikatan Muhammadiyah khususnya para pengelolaan UMP.

Berbagai kondisi di atas tentu menjadi tantangan tersendiri bagi UMP untuk menciptakan kepuasan bagi seluruh mahasiswanya. Apabila mahasiswa merasa kurang puas, tentu menjadi sesuatu yang harus diwaspadai. Riset awal dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa UMP dengan hasil sebagai berikut :

Tabel I.1
Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Fakultas

ASAL FAKULTAS	AKREDITASI	PELAYANAN	KELENGKAPAN PERALATAN	PROFESIONALIS DOSEN
Fakultas Ekonomi	4	6	8	2
Fakultas Pertanian	2	7	8	3
Fakultas Hukum	4	8	4	4
FKIP	4	4	8	4
Fakultas Teknik	6	4	6	4
Fai	4	6	6	4
Fakultas Kedokteran	6	6	2	6

Sumber : Wawancara Pra Riset, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Akreditasi

Status akreditasi merupakan hasil evaluasi eksternal (Dikti) terhadap kualitas kelayakan sebuah perguruan tinggi. Berdasarkan data diatas tampaknya ada perbedaan kepuasan terhadap akreditasi. Fakultas

Pertanian status akreditasinya dinilai kurang memuaskan dibandingkan dengan yang lain.

2. Pelayanan

Banyak sub pelayanan yang dapat dievaluasi, yaitu pelayanan akademik, perkuliahan, dan umum. Berdasarkan data diatas tampaknya mahasiswa FKIP dan Fakultas Teknik memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang berbeda dibandingkan mahasiswa fakultas lain..

3. Kelengkapan Peralatan

Kelengkapan peralatan meliputi fasilitas perpustakaan, laboratorium, olah raga, dan tempat ibadah. Berdasarkan data diatas tampaknya ada perbedaan kepuasan terhadap kelengkapan peralatan. Fakultas Kedokteran dinilai kurang memuaskan kelengkapan peralatnnya dibandingkan dengan fakultas yang lain.

4. Profesionalisme Dosen

Dari data diatas tampaknya ada perbedaan kepuasan mahasiswa terhadap profesionalisme dosen di UMP. Fakultas Ekonomi dan Pertanian dinilai kurang memuaskan profesionalisme dosennya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka menjadi menarik apabila dilakukan kajian yang berjudul Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraina pada latar belaknag masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah perbedaan kepuasan mahasiswa pada status akreditasi berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Adakah perbedaan kepuasan mahasiswa pada pelayanan berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Adakah perbedaan kepuasan mahasiswa pada kelengkapan peralatan berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang?
4. Adakah perbedaan kepuasan mahasiswa pada profesionalisme dosen berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa pada status akreditasi berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa pada pelayanan berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa pada kelengkapan peralatan berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa pada profesionalisme dosen berdasarkan fakultas di Universitas Muhammadiyah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian bermanfaat untuk memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi kajian bidang kajian kepuasan pelanggan.

2. Bagi Almamater

Penelitian dapat menjadi salah satu bahan informasi bagi UMP untuk mengelola kepuasan mahasiswa. Selain itu hasil penelitian juga dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti yang melakukan kajian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Tutik Wahyuningsih, Sunarto, dan Leny Noviani .2013. Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*, Vol. 1 No.1
- Ivenly Lombone, Marline S. Paindong, dan Yohanes Langi .2012. berjudul Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggu akan Analisis Faktor.
- Fandy Tjiptono. 2008.*Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2007.*Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, Jakarta: PT. Indeks
- Diana Rahmawati, 2013, Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, Vol.9 No.1
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Hasan, M.Iqbal.2008.Pokok – Pokok Materi Statistika 1 (Statistika Deskriptif) Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler Philip, et, al. 1996. *Marketing Manajemen an Asian Perspective*. Jakarta : Prentice Hall.
- Neal, Mc &Lamb dalam Peterson dan Wilson 1992. http://repository.upi.edu/operator/upload/s_mpp_055314_chapter2.pdf.
- Martila dan James, 1997, Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing* 41, 77-79
- Fornell,. 1992A *National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 56.
- Tse dan Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.