

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN EKONOMI - AKUNTANSI DI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Dedy Purnomo Hadi  
0813010120/FE/AK

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2013

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN EKONOMI - AKUNTANSI DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR“

Penulis mengakui bahwa kesulitan selalu ada di setiap proses pembuatan skripsi ini, tetapi faktor kesulitan itu lebih banyak datang dari diri sendiri. Semua proses kelancaran pada saat pembuatan skripsi penelitian tidak lepas dari segala bantuan dari berbagai pihak-pihak telah memberikan sumbangsinya.

Selama melakukan penulisan penelitian ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih pada Bapak Drs. Ec. Eko Riyadi, MAks sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Adapun penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah Bapa Yang Maha Kuasa. Karena telah melimpahkan segala karuniaNya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. H. Teguh Suedarto, Mp, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Drs.Ec. Hero Priono, MSi selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
5. Dan, kepada para dosen-dosen Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan masukan-masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Serta tak lupa penulis memberikan rasa terima kasih secara khusus kepada:

1. Papa, Mama, dan Kakak yang telah mendukung dan membimbing dengan penuh kasih sayang serta perhatiannya secara moril maupun materil, dan juga atas do'a yang tak henti-hentinya beliau haturkan untuk penulis.
2. Kepada teman, saudara, sahabat, kakak, adik, kekasih tercinta yang rela memberikan waktu dan tenaga untuk penulis, Sesilia Nessya Pramesthi Anggun Kusuma yang selalu membangkitkan semangat dan memberikan dukungan penulis agar menyelesaikan skripsi ini, meskipun terdapat suka maupun duka dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Tak lupa penulis ucapkan rasa terima kasih secara khusus kepada sahabat : Cak Aji, Cak Dyto, Fadel, Ical, Riyandi, Nieka, Ririn, Dita, Wiwin dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada.

Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya teman-teman di Fakultas Ekonomi - Jurusan Akuntansi.

Surabaya, 11 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Teori Keandalan .....	11
2.2.2. Teori Daya Tanggap .....	11
2.2.3. Teori Jaminan .....	12
2.2.4. Teori Empati .....	12
2.2.5. Teori Kepuasan Mahasiswa .....	12
2.2.6. Pendidikan .....	13

2.2.6.1. Pengertian Pendidikan .....	13
2.2.7. Mahasiswa .....	14
2.2.7.1. Ciri-ciri Mahasiswa .....	15
2.2.8. Akuntansi .....	16
2.2.6.1. Pengertian Akuntansi .....	16
2.2.7.2. Pengertian Akuntansi Keperilakuan.....	17
2.2.9. Pelayanan dan Jasa.....	17
2.2.9.1. Pengertian Jasa .....	17
2.2.9.2. Karakteristik Kualitas Jasa .....	18
2.2.9.3. Kategori Jasa .....	21
2.2.9.4. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi .....	23
2.2.10. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	23
2.2.11. Teori Yang Membahas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	24
2.2.12. Kerangka Pikir.....	28
2.2.13. Hipotesis .....	29
2.2.13.1. Definisi Kepuasan Mahasiswa .....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional .....	30
3.2. Pengukuran Variabel .....	32
3.3. Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1. Jenis Data .....	35

3.4.2.	Sumber Data .....	36
3.4.3.	Pengumpulan Data .....	36
3.5.	Uji Kualitas Data .....	36
3.5.1.	Uji Validitas .....	36
3.5.2.	Uji Reliabilitas .....	37
3.5.3.	Uji Normalitas .....	37
3.6.	Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis .....	38
3.6.1.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.2.	Teknik Analisis Linear Berganda .....	41
3.6.3.	Uji Hipotesis .....	41
3.6.4.	Uji F .....	42
3.6.5.	Uji t .....	43

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	46
4.1.1.	Sejarah Umum UPN “Veteran” Jatim .....	46
4.1.2.	Falasafah, Visi, dan Misi .....	47
4.1.2.1.	Falsafah .....	47
4.1.2.2.	Visi .....	47
4.1.2.3.	Misi .....	48
4.1.3.	Riwayat Progdi Akuntansi .....	48
4.1.3.1.	Visi Progdi Akuntansi .....	49
4.1.3.2.	Misi Progdi Akuntansi .....	50
4.1.3.3.	Tujuan Progdi Akuntansi .....	50
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	50

4.2.1.	Reliability ( $X_1$ ) .....	50
4.2.2.	Responsiveness ( $X_2$ ) .....	53
4.2.3.	Assurance ( $X_3$ ) .....	54
4.2.4.	Emphaty ( $X_4$ ) .....	56
4.2.5.	Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	57
4.3.	Uji Kualitas Data .....	58
4.3.1.	Uji Validitas .....	58
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	61
4.3.3.	Uji Normalitas .....	62
4.3.4.	Uji Asumsi Klasik .....	65
4.3.4.	Uji Regresi Linear Berganda .....	67
4.3.5.	Uji Kecocokan Data .....	70
4.3.6.	Uji Hipotesis .....	71
4.4.	Pembahasan dan Implikasi Penelitian .....	72
4.4.1.	Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	72
4.4.2.	Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	73
4.4.3.	Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	74
4.4.4.	Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	75
4.5.	Perbedaan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....	77
4.6.	Keterbatasan Penelitian .....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Saran .....	80

DAFTAR PUSTAKA



PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN EKONOMI -  
AKUNTANSI DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
“VETERAN” JAWA TIMUR

Oleh :  
Dedy Purnomo Hadi

ABSTRAK

Surabaya merupakan salah satu kota pendidikan di Indonesia yang tercatat pada tahun 2012 dengan 84 perguruan tingginya, yang sampai sekarang menjadi salah satu kota pilihan para calon mahasiswa dari seluruh Indonesia. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan perguruan tinggi yang memiliki komitmen yang tinggi di dalam menghasilkan pendidikan yang bermutu. Sebagai salah satu institusi pendidikan dengan 904 mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik (Admik) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur hingga tahun ajaran 2012/2013.

Variabel penelitian adalah Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Sampel penelitian adalah 100 mahasiswa UPN “Veteran” Jatim, jumlah ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus Husein Umar. Pemilihan sampel menggunakan metode Simple Random Sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, maka kesimpulan yang diambil adalah bahwa variabel reliability ( $X_1$ ), assurance ( $X_3$ ), emphaty ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan variabel responsiveness ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya.

Kata kunci: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kepuasan Mahasiswa.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN EKONOMI -  
AKUNTANSI DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
“VETERAN” JAWA TIMUR

By :  
Dedy Purnomo Hadi

ABSTRACT

Surabaya is one of the city's education in Indonesia registered in 2012 with 84 College high, until now one of the city's choice of candidates from all over Indonesia students. University of Pembangunan Nasional “Veteran” East Java is a college that has a high commitment of the quality education. As one of the educational institutions with 904 students accounting study program based on data obtained from the Bureau of Academic Administration (Admik) University of Pembangunan Nasional “Veteran” East Java until the academic year 2012/2013.

Research is the variable Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. The research sample is 100 “Veteran” UPN student East Java, this number can be found using the formula of Husein Umar. The selection of the sample using a Simple Random Sampling method. Methods of analysis used was multiple linear regression.

Based on multiple linear regression analysis, the conclusion drawn is that the reliability( $X_1$ ), assurance ( $X_3$ ) ( $X_4$ ) emphaty has been effect on student satisfaction and responsiveness ( $X_2$ ) has no effect on student satisfaction, so the hypothesis of this research tested was truth.

Key words: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Satisfaction Students.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan masyarakat Indonesia pada saat ini semakin hari semakin cepat searah dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Begitu pula kualitas sumber daya manusia suatu negara sangat berkaitan dengan kualitas sistem pendidikan yang ada pada negara tersebut. Karena pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Oleh karena itu jika mutu sistem pendidikan yang dilaksanakan oleh suatu lembaga pendidikan sudah baik, tentu diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik dan bermutu. Peningkatan kualitas pengajaran di perguruan tinggi mendapatkan perhatian yang besar, disamping tuntutan dari para pemakai jasa pendidikan tinggi yang makin meningkat, masyarakat yang menggunakan jasa perguruan tinggi pun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahal biaya pendidikan yang mereka bayarkan.

Hal ini tentunya Indonesia akan terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan realitas bahwa output (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah.

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Surabaya merupakan salah satu kota pendidikan di Indonesia yang tercatat pada tahun 2012 dengan 84 perguruan tingginya, yang sampai sekarang menjadi salah satu kota pilihan para calon mahasiswa dari seluruh Indonesia. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan perguruan tinggi yang memiliki komitmen yang tinggi di dalam menghasilkan pendidikan yang bermutu. Sebagai salah satu institusi pendidikan dengan 904 mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik (Admik) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur hingga tahun ajaran 2012/2013.

Dalam mewujudkan hal tersebut, pihak Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pun masih melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan yang berkualitas baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun bukan hal mudah untuk mewujudkan komitmen tersebut. Hal ini terlihat dari keseriusan semua komponen penyelenggara mulai dari karyawan, dosen, sampai dengan para pengurus struktural untuk terus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Alasan penulis mengambil objek penelitian di program studi

akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur karena penulis bagian dari program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sampai saat ini berstatus sebagai mahasiswa aktif. Alasan yang kedua, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan dosen akuntansi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selama ini masih terdapat keluhan atau rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, dengan demikian diharapkan adanya upaya pembenahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia oleh program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dengan cara perbaikan pelayanan pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan output yang bermutu sehingga membawa Indonesia khususnya Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur semakin maju dan berkembang. Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka dengan ini penulis mengambil judul sebagai berikut:

“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Ekonomi – Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi sehubungan dengan pelayanan pendidikan pada program studi akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi sehubungan dengan pelayanan pendidikan pada program studi akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di program studi Akuntansi.
2. Bagi pengajar dan karyawan Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan, meningkatkan proses belajar mengajar, serta mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik

3. Bagi mahasiswa Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan salah satu media aspirasi mahasiswa atas pelayanan pendidikan di Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur, para dosen pengampu, karyawan, mahasiswa, serta penulis karena mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah.