



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI SE-KARESIDENAN PATI**

**(Studi Empiris pada Universitas Muria Kudus, Universitas Islam
Nahdlatul Ulama Jepara, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Yayasan Pengembang Potensi Insani Rembang)**

Diajukan Oleh :

IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 2011-12-145

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2015**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI SE-
KARESIDENAN PATI**

**(Studi Empiris pada Universitas Muria Kudus, Universitas Islam
Nahdlatul Ulama Jepara, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan
Pengembang Potensi Insani Rembang)**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Jenjang
Pendidikan Strata Satu (S1)

Diajukan Oleh :

IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 2011-12-145

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2015

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI SE-KARESIDENAN PATI

(Studi Empiris pada Universitas Muria Kudus, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pengembang Potensi Insani Rembang)

Skripsi Ini Telah Disetujui dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui
Ketua Program Studi

Sri Mulyani, SE, M.Si
NIS. 0610701000001224

Mengetahui
Dekan

Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIS. 06107002010101021

Mengetahui
Pembimbing 1

Ashari, SE, M.Si, Akt, CA, CPA
NIS. 06100701000001162

Mengetahui
Pembimbing II

Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si
NIS. 0610701000001237

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Wahyuningsih

Nim : 2011-12-145

Jurusan / Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus,2015

Yang membuat pernyataan

Ida Wahyuningsih

Nim. 2011-12-145

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ *Jangan berhenti berupaya ketika menemui kegagalan. Karena kegagalan adalah cara Allah mengajari kita tentang arti kesungguhan.*

PERSEMBAHAN:

1. *Bapak ibu tercinta yang selalu mendukung serta selalu mendo'akan disetiap langkah ku.*
2. *Dosen Pembimbing (Pak Ashari & Bu wety) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing.*
3. *Kakak dan Adikku Tersayang*
4. *Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi dan dorongan yang positif.*
5. *Semua orang yang telah meluangkan waktunya untuk membantu tersusunnya skripsi saya.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis diberi kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI SE-KARESIDENAN PATI (Studi Empiris pada Universitas Muria Kudus, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pengembang Potensi Insani Rembang)” guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, atas bimbingan, dorongan dan bantuan dari Bapak/Ibu dosen serta keramahan dan ketulusan hati dari banyak pihak, sangat membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mohammad Edris, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Sri Mulyani, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Ashari, SE, M.Si, Akt, CA, CPA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak ibu dosen dan staf pengajar difakultas ekonomi progdi akuntansi

Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Ayah ibu dan adik-adikku tersayang yang telah mencurahkan kasih sayang yang tiada henti mendoakan, memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi penyusunan skripsi ini.
6. Kekasihku tercinta (Hadi) yang setia menemaniku, mendoakan, semangat hatiku dalam setiap langkah menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman progdi akuntansi fakultas ekonomi universitas muria kudus yang telah menceriakan hari-hariku, teman-teman (Erik, Ina, Shintut, Nurma, Jojo, Ana, Indayati) yang rela membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studi penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis ini menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan waktu, biaya, kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis,

Ida Wahyuningsih

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of service quality and image of the institution to the satisfaction of the faculty of economics accounting students (Empirical Studies at the University of Muria Kudus, Jepara Nahdlatul Ulama Islamic University, and Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPPI Rembang). The population in this study were all students semester VI and VIII. The sampling method used is Random Simple Sampling Method and obtained a sample of 90 respondents. The variable in this study is the independent variable, which consists of reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), Empathy (X4), Tangible (X5), Citra Institute (X6), and the dependent variable (dependent) satisfaction (Y). Data were analyzed using multiple regression assisted with SPSS software. Results showed partial and simultaneous service quality and image of the institution with a significant positive effect on the coefficient of determination or adjusted R-square of 58% .

Keywords: Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible), image Institutions and Satisfaction

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *service quality* dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa akuntansi fakultas ekonomi (Studi Empiris pada Universitas Muria Kudus, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pengembang Potensi Insani Rembang). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa semester VI dan VIII. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling Method* dan diperoleh sampel sebanyak 90 responden. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *service quality* yang terdiri keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), ketulusan (X_4), bukti fisik (X_5), dan Citra lembaga (X_6). Variabel terikat (dependen) kepuasan (Y). Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang dibantu dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan *service quality* dan citra lembaga berpengaruh positive signifikan dengan koefisien determinasi atau *adjusted R-Square* sebesar 58%.

Kata Kunci : Service Quality (Keandalan, DayaTanggap, Jaminan, Ketulusan, Bukti Fisik),Citra Lembaga dan Kepuasan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Kebutuhan.....	10
2.1.2 Teori Pertimbangan Sosial.....	11
2.1.3 Service Quality.....	13
2.1.4 Citra Lembaga.....	19
2.1.5 Kepuasan Mahasiswa.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Variabel Penelitian	31
3.3. Pengukuran Variabel Penelitian.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	35
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.6. Metode pengumpulan Data.....	38
3.7. Pengolahan Data.....	38
3.8. Metode Analisis Data.....	39
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	45
4.2. Gambaran Umum Responden.....	46
4.3. Hasil Penelitian.....	47
4.3.1. Statistik Deskriptif.....	47
4.3.2 Pengujian Instrumen.....	52
4.4. Pembahasan.....	63
4.4.1. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	63
4.4.2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	64
4.4.3. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	65
4.4.4. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	67
4.4.5. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.....	68
4.4.6. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keenam.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN DASAR.....	71
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA75
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likter	35
Tabel 3.3 Jumlah Populasi	36
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisisioner.....	45
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Tingkat Semester	47
Tabel 4.4 Uji Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	52
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.7 Uji Multikolonearitas.....	54
Tabel 4.8 Uji Normalitas	56
Tabel 4.9 Analisis Linier Berganda.....	57
Tabel 4.10 Uji Parsial	59
Tabel 4.11 Uji Simultan.....	61
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 23

Gambar 2.1 Hasil Uji Heteroskedasitas 55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Output SPSS

Lampiran 3. Surat penelitian

