



**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
(Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Muria Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi Progdik Akuntansi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh:
VETTY DWI ARINI
NIM: 2010-12-103

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

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN DI JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS MURIA
KUDUS**

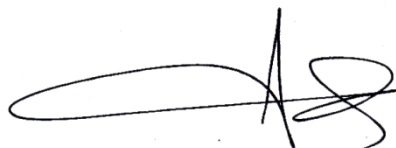
(Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Muria Kudus)

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, Maret 2015

Mengetahui

Ketua Program Studi



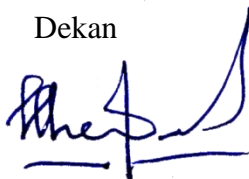
Sri Mulyani, SEI. M.Si
NIS:0610701000001224

Pembimbing I



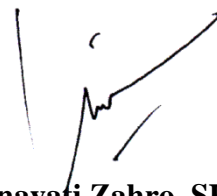
Dwi Soegiarto, SE, MM
NIS: 0610701000001213

Dekan



DEK. Mochammad Edris, Drs, MM
NIS: 061070201010121

Pembimbing II



Nafi Inayati Zahro, SE. M.Si
NIS: 0610701000001206



PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : VETTY DWI ARINI

NIM : 2010-12-103

Program Studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**“PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN DI JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS MURIA
KUDUS (Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Muria Kudus)”**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, Maret 2015

Yang membuat pernyataan,

VETTY DWI ARINI
NIM: 2010-12-103

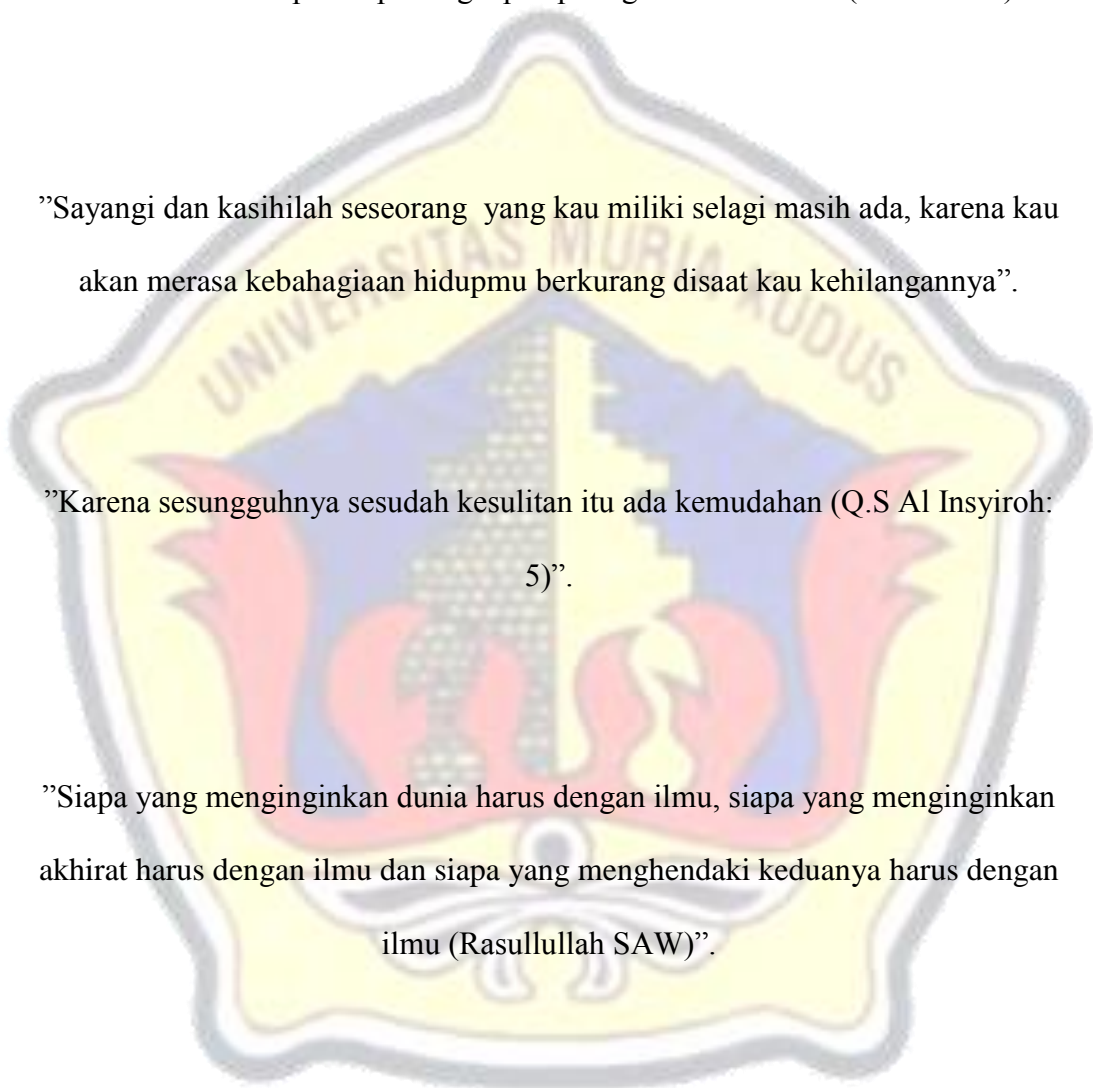
MOTTO

”Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik di hari tua (Aristoteles)”.

”Sayangi dan kasihilah seseorang yang kau miliki selagi masih ada, karena kau akan merasa kebahagiaan hidupmu berkurang disaat kau kehilangannya”.

”Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al Insiroh: 5)”.

”Siapa yang menginginkan dunia harus dengan ilmu, siapa yang menginginkan akhirat harus dengan ilmu dan siapa yang menghendaki keduanya harus dengan ilmu (Rasullullah SAW)”.



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang maha sempurna, dan yang memberikan yang terbaik untuk semua hamba-Nya. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Bapak dan Ibuku tercinta (Alm. Sumindar dan Minarsih), yang selalu memberikan kasih sayang dan memberikan cinta, seperti bumi mencintai titah Tuhannya, tak pernah lelah menanggung beban derita, tak pernah lelah menghisap luka.

Kubingkiskan Tugas Akhir Skripsi ini untuk:

- Kakakku Diah Meyrina dan Adikku Satria Wijaya yang selalu menjadi motivasiku dalam melakukan segala hal.
- Orang-orang spesial yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu terimakasih atas do'a, motivasi, masukan dan pinjaman-pinjaman buku yang kalian berikan demi terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus ” dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Ibu Sri Mulyani, SEI. M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Bapak Dwi Soegiarto, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Nafi Inayati Zahro SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta petunjuk dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak, ibu dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini.
7. (Alm) Bapak yang selama hidupnya mencari nafkah, memberikan semangat disetiap langkah kecilku dan semoga beliau tenang disisiNYA. Ibu yang selalu memberiku semangat dan motivasi untuk menjadi yang terbaik.
8. Kakakku Orin, adikku Satria, dan seluruh keluargaku yang telah memberikan doa dan dukungannya baik moril maupun materil selama menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus.
9. Sahabatku Erika Firdiani terima kasih atas semuanya selama ini.
10. Teman-temanku senasib dan seperjuangan yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.
11. Universitas Muria Kudus, tempat dimana penulis menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Kudus, Maret 2015

Penulis

VETTY DWI ARINI

NIM: 2010-12-103

ABSTRACT

This study aimed to measure student satisfaction with the service education in the Department of Accounting University of Muria Kudus and which variables were considered to have been able to approach the expectations of students to faculty, administrative performance majors, functionaries and physical evidence (building, teaching and learning facilities, hygiene and safety). The level of quality of service provided by the University of Muria Kudus as government agencies, measured by converting the value to the student satisfaction in the service quality standards KEPMENPAN No. KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 on General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies. In this study using five variables include: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Based on the data obtained it can be concluded that the education service satisfaction felt by students almost close to what was expected. The level of service quality Muria Kudus University Accounting Department is B with Good service performance for all variables

Keywords: *student satisfaction, educational services, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*



ABSTRAKSI

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus dan variabel mana yang dianggap telah mampu mendekati harapan mahasiswa terhadap dosen, kinerja administrasi jurusan, fungsionaris dan bukti fisik (gedung, fasilitas belajar mengajar, kebersihan dan keamanan). Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Muria Kudus sebagai instansi pemerintahan, diukur dengan mengkonversikan nilai kepuasan mahasiswa kepada standar mutu pelayanan dalam KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam penelitian ini menggunakan lima variabel yang meliputi: reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Berdasarkan data yang diperoleh dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa hampir mendekati dengan apa yang diharapkan. Tingkat mutu pelayanan Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus adalah “B” dengan kinerja pelayanan “Baik” untuk semua variabel.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, layanan pendidikan, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pendidikan.....	9
2.2 Pelayanan.....	10
2.3 Pelanggan.....	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	12

2.5	Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.....	14
2.6	Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.....	14
2.7	Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah...	16
2.8	Penelitian Terdahulu.....	17
2.9	Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Rancangan Penelitian.....	25
3.2	Variabel Penelitian.....	25
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5	Populasi dan Sampel.....	31
3.6	Pengumpulan Data.....	33
3.7	Pengolahan Data.....	33
3.8	Uji Istrument.....	33
3.9	Analisis Data.....	35
3.10	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	37
4.2	Gambaran Umum Responden.....	38
4.3	Deskripsi Data Penelitian.....	39
4.4	Hasil Penelitian.....	42

4.5 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Keterbatasan.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Tabel Penyebaran Kuesioner.....	38
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Data Statistik Variabel Keandalan.....	39
Tabel 4.4 Data Statistik Variabel Daya Tanggap.....	40
Tabel 4.5 Data Statistik Variabel Kepastian.....	40
Tabel 4.6 Data Statistik Variabel Empati.....	41
Tabel 4.7 Data Statistik Variabel Bukti Fisik.....	41
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Keandalan.....	43
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Daya Tanggap.....	43
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepastian.....	43
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Empati.....	44
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Bukti Fisik.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.14 Uji Beda t untuk Harapan dan Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan pada Variabel Keandalan.....	45
Tabel 4.15 Uji Beda t untuk Harapan dan Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan pada Variabel Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.16 Uji Beda t untuk Harapan dan Kepuasan terhadap Pelayanan	

Pendidikan pada Variabel Kepastian.....	46
Tabel 4.17 Uji Beda t untuk Harapan dan Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan pada Variabel Empati.....	47
Tabel 4.18 Uji Beda t untuk Harapan dan Kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan pada Variabel Bukti Fisik.....	48
Tabel 4.19 Rata-rata Harapan dan Kenyataan/Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan.....	49
Tabel 4.20 Ringkasan Uji Beda t-test.....	49
Tabel 4.21 Mutu Pelayanan dan Kinerja Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian..... 19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi

Lampiran 3. Hasil uji menggunakan SPSS

