

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

LAPORAN PENELITIAN KELOMPOK



JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Tim Peneliti:

Abdullah Taman
Sukirno
Ngadirin Setiawan
Annisa Ratna Sari
Adeng Pustikaningsih

PENELITIAN INI DIBIYAI DENGAN DIPA UNY
SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR: 592/UN.34.18/2012

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2012



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Kampus Karangmalang Yogyakarta 55281 Telp. 554902 psw. 817, 810, 812, 815, 816

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul Penelitian** : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

2. **Ketua Tim Peneliti**

- a. Nama : Abdullah Taman, M.Si. Akt
b. NIP : 19630624 199001 1 001
c. Pangkat/Golongan : Penata / III C / 131874173
d. Jabatan : Lektor
e. Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi / Pend. Akuntansi
f. Bidang Keahlian : Akuntansi
g. Alamat Kantor Telp/Fax : Kampus Karangmalang Yogyakarta 55281
Tlp. 554902 Ext. 296
h. Alamat Rumah : Perum Tapan RT 6 / 1 No 30 Purwomartani Kalasan Sleman YK.

3. **Personalia :**

- a. Jumlah Anggota Penelitian: 4 Orang Dosen
b. Jumlah Staf Pelaksana : 3 Orang Mahasiswa

4. **Jangka Waktu Penelitian** : 5 bulan

6. **Biaya yang diperlukan** : Rp.7.500.000,00

7. **Lokasi Penelitian** : Yogyakarta

Ketua Jurusan Pendidika Akuntansi

Sukirno, M.Si, Ph.D
NIP. 19690414 199403 1 002

Yogyakarta, 10 Oktober 2012
Kepala Pelaksana.

Abdullah Taman, M.Si.,Akt.
NIP. 19630624 199001 1 001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

Penelitian ini mengkaji kualitas layanan yang disediakan oleh FE UNY dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa studi di FE UNY. Lebih spesifik lagi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keandalan, ketulusan, jaminan, keberwujudan dan ketanggapan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini termasuk penelitian kausal-komparatif, yaitu penelitian untuk menguji variabel satu mempengaruhi variabel lain. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan kepada para mahasiswa FE UNY dari semua program studi, baik S1 maupun D3 mahasiswa yang berkuliah di Kampus UNY Karangmalang, maupun di UNY Wates, dengan menggunakan metode *proportional random sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi berganda, dengan melihat uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Keandalan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketulusan terhadap Kepuasan mahasiswa; tidak terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Keberwujudan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketanggapan terhadap Kepuasan mahasiswa. Secara simultan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814. Artinya, kelima variabel independen mempengaruhi variabel Kepuasan mahasiswa sebesar 81,4%, sedangkan selebihnya (18,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.