



**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi
Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember**

SKRIPSI

Oleh

Kurniawati

NIM. 060210391211

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi
Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana Program
Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh :

Kurniawati

NIM. 060210391211

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur atas Keridhoan Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Semoga untaian kata dalam karya tulis ini menjadi persembahan sebagai ungkapan rasa kasih sayang dan rasa terima kasihku kepada

1. Ibunda Sumarmi dan Ayahanda Marjito yang telah mendoakan keberhasilan saya dan mencurahkan kasih sayang selama ini;
2. Suamiku tercinta Nuril Muqtafi Ihsan Santoso yang selama ini selalu menemani, menyayangi, dan memberiku semangat;
3. Kakakku tersayang Icut Mei Diantoro;
4. Guru-guruku sejak Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi serta Dosen Pembimbing Skripsi yang turut mendampingiku dalam belajar hingga lulus;
5. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
6. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan.

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, beberapa derajat”

(Qs. Mujadalah ayat 11)

“Kemungkinan masih ada walau sesulit apapun”

(Bakir Basuni)

“Kesalahan Terbesar adalah Putus Asa, Keberanian Terbesar adalah Sabar, Guru Terbaik adalah Pengalaman, Kebanggaan Terbesar adalah Kepercayaan dan Modal Terbesar adalah Percaya Diri”

(Sayyidina Ali)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurniawati

NIM : 060210391211

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Januari 2013

Kurniawati
060210391211

PERSETUJUAN

**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program
Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Kurniawati
NIM : 060210391211
Angkatan Tahun : 2006
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 01 Desember 1988
Jurusan : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember” Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Rabu
Tanggal : 23 Januari 2013
Tempat : Gedung 1 FKIP UNEJ

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 1962123 198802 1 001

Anggota :

1. Drs. Joko Widodo. M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

1. (.....)

2. Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

2. (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember; Kurniawati, 060210391211; 2012: 112 Halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara program studi dan mahasiswanya menjadi harmonis, memungkinkan terciptanya loyalitas serta mahasiswa memberi rekomendasi dari mulut ke mulut kepada teman atau adik tingkatnya.

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu Ada pengaruh yang signifikan variabel kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *simple random sampling* yaitu sebanyak 103 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi (koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan jasa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F yang menghasilkan $F_{hitung} = 392.213 > F_{tabel} = 3,087$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kehandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi. Hasil perhitungan analisis regresi linier dengan program SPSS yang telah diuraikan diatas, menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebesar 79,5%, sedangkan sisanya yaitu 20,5% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, antara lain daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember”**. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, kesulitan itu dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Drs. Bambang Suyadi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Umar HMS, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini;
5. Teman seperjuangan “Agvia, Darma, Afandi, Citra, Haris dan Ana”, bersama kalian kulewati suka dan duka dengan “Semangat dan Sabar”.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali semoga amal kebbaikannya mendapatkan imbalan yang sesuai

dari Allah SWT, akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| RINGKASAN | vii |
| PRAKATA | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa | 7 |
| 2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan | 12 |
| 2.4 Landasan Teori Keandalan Jasa Pendidikan | 16 |
| 2.5 Landasan Teori Kepuasan | 22 |
| 2.6 Landasan teori pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa | 23 |
| 2.7 Kerangka Berpikir..... | 25 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 25 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Lokasi penelitian..... | 26 |
| 3.3 Variabel Penelitian | 27 |
| 3.3.1 Identifikasi Variabel | 27 |
| 3.3.2 Definisi Operasional..... | 27 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 28 |
| 3.4.1 Populasi | 28 |
| 3.4.2 Sampel | 28 |
| 3.5 Jenis Data dan Sumber Data | 30 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 30 |
| 3.5.2 Sumber Data | 31 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 31 |
| 3.6.1 Angket..... | 31 |
| 3.6.2 Metode Observasi | 32 |
| 3.6.3 Wawancara..... | 32 |
| 3.6.4 Metode Dokumen..... | 32 |
| 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 33 |
| 3.5.1 Uji Validitas..... | 33 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 33 |
| 3.6 Metode Pengolahan Data | 35 |
| 3.6.1 Editing | 35 |
| 3.6.2 Skoring | 35 |
| 3.8.3 Tabulasi | 36 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 36 |
| 3.7. Analisis Inferensial..... | 36 |
| 3.7.1 Persamaan Garis Regresi Sederhana | 36 |
| 3.7.2 Analisis Varian Garis Regresi | 37 |
| 3.7.3 Uji F..... | 38 |
| 3.7.4 Efektifitas garis regresi..... | 39 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Data jumlah mahasiswa konsentrasi akuntansi program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ | 3 |
| 3.1 Keadaan Populasi Penelitian | 28 |
| 3.2 Penyebaran Populasi dan Sampel Penelitian Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi angkatan 2008/2009 Sampai Angkatan 2010/2011 di Universitas Negeri Jember | 30 |
| 3.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen | 35 |
| 3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi..... | 38 |
| 4.1 Jumlah Responden Menurut Angkatan | 45 |
| 4.2 Data Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi | 45 |
| 4.3 Jumlah Nilai Angket | 46 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Jasa Pendidikan | 47 |
| 4.5 Hasil Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 4.6 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Sederhana..... | 49 |
| 4.7 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1: Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi (Alma,2005:72) | 9 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Ekonomi..... | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| A. Matrik Penelitian..... | 60 |
| B. Tuntunan Penelitian | 61 |
| C. Angket Penelitian..... | 62 |
| D. Pedoman Wawancara..... | 68 |
| E. Hasil Wawancara Informan..... | 70 |
| F. Data responden Penelitian..... | 72 |
| G. Rekapitulasi Angket..... | 86 |
| H. Tabel Kerja tabulasi | 90 |
| I. Hasil Analisis Statistik dengan Program SPSS 17 For Window..... | 95 |
| J. Tabel Nilai-nilai Kritis F..... | 104 |
| K. Tabel r Product Moment | 107 |
| L. Dokumentasi Foto Penelitian..... | 108 |
| M. Daftar Riwayat Hidup..... | 110 |
| N. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... | 111 |
| O. Lembar konsultasi..... | 112 |