# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:**
**RIZKY GINANJAR**
**NIM. 08404244037**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**
**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
**2012**

# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:**
**RIZKY GINANJAR**
**NIM. 08404244037**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**
**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
**2012**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:
Rizky Ginanjar
08404244037

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal 13 Agustus 2012

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing,

Teguh Sihono, Ph.D
NIP. 19530915 198011 1 001

**PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh:

Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 3 September 2012 dan dinyatakan lulus.

**TIM PENGUJI**

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---|---|---|
| Maimun Sholeh, M.Si | Ketua Penguji merangkap Penguji | ..... | 17 September 2012 |
| Teguh Sihono, Ph.D | Penguji Pendamping merangkap Sekretaris | ..... | 19 September 2012 |
| Dr. Sugiharsono, M.Si. | Penguji Utama | ..... | 13 September 2012 |

Yogyakarta, September 2012
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta,

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Rizky Ginanjar |
| NIM | : | 08404244037 |
| Program Studi | : | Pendidikan Ekonomi |
| Fakultas | : | Ekonomi |
| Judul Skripsi | : | TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA |

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 13 Agustus 2012
Penulis,

Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

## MOTTO

“Dan apabila hamba-hambaku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasannya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdo’a apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran”.

(QS. Al Baqarah:186)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil.
Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”.

(Mario Teguh)

“Kita tak memiliki apapun dan tak dimiliki siapapun selain milik Allah SWT.
Hidup di dunia hanyalah mampir sejenak mencari bekal untuk pulang dan menanti saat maut menjemput”.

(Abdullah Gymnastiar)

## PERSEMBAHAN

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

*Bapak dan Ibuku tercinta (Warsono dan Wariyah), yang selalu memberikan kasih sayang dan memberikan cinta, seperti bumi mencintai titah Tuhannya, tak pernah lelah menanggung beban derita, tak pernah lelah manghisap luka.*

**Kubingkiskan Tugas Akhir Skripsi ini untuk:**

- *Adikku Nur Muhammad Iskandar 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.*

# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta angkatan tahun 2008 sampai tahun 2011 yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada semester gasal tahun ajaran 2011/2012. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Proporsional Stratified Random Sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 186 mahasiswa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis model *SERVQUAL*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible*) termasuk dalam kategori baik; harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible*) termasuk dalam kategori sangat tinggi; tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance and tangible*) termasuk dalam kategori tidak puas, namun dalam hal kualitas layanan (*reliability and empathy*) dalam kategori puas.

**Kata kunci**: persepsi, harapan, tingkat kepuasan

# THE LEVEL OF THE STUDENTS' SATISFACTION IN EDUCATIONAL SERVICES IN THE DEPARTMENT OF ECONOMICS EDUCATION FACULTY OF ECONOMICS YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY

Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

## ABSTRACT

This study aims to investigate: the students' perceptions of the educational services in the Department of Economics Education, the Faculty of Economics (FE), Yogyakarta State University (YSU), their expectations of the educational services, and the level of their satisfaction in the educational services.

This was a descriptive study employing the quantitative method. The research population comprised all students of the admission years 2008 – 2011 of the Department of Economics Education, FE, YSU registered as active students in the odd semester of the academic year 2011/2012. The sample was selected using the proportional stratified random sampling. The selected sample consisted of 186 students. The data were collected through questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis techniques were the descriptive statistics and the SERVQUAL analysis model.

The results of the study show that: the students' perceptions of the educational services in the Department of Economics Education, FE, YSU, in terms of the service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility) are in the good category; their expectations in the educational services in terms of the service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility) are in the very high category; and the level of their satisfaction in the educational services in terms of the service quality (responsiveness, assurance, and tangibility) is in the low category, but in terms of the service quality (reliability and empathy) it is in the high category.

***Keywords***: perceptions, expectations, level of satisfaction

# KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan berkah, nikmat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta" dengan baik dan lancar. Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Rohmat Wahab, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan selaku Penguji Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran guna perbaikan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Daru Wahyuni, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

4. Dr. Sukidjo, M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik yang memberikan bimbingan dan pengarahan di bidang akademik selama masa studi.
5. Teguh Sihono, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Maimun Sholeh, SE, M.Si., selaku Ketua Penguji yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan masukan guna perbaikan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, yang telah memberikan ilmu serta bimbingan kepada penulis selama di bangku kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan, motivasi, saran serta bantuan selama proses penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya Tugas Akhir Skripsi ini. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Yogyakarta, 13 Agustus 2012
Penulis

Rizky Ginanjar

## DAFTAR ISI


Halaman

HALAMAN JUDUL ..... i
HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN ..... iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... iv
MOTTO ..... v
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... vi
ABSTRAK ..... vii
ABSTRACT ..... viii
KATA PENGANTAR ..... ix
DAFTAR ISI ..... xi
DAFTAR TABEL ..... xiii
DAFTAR GAMBAR ..... xvi
DAFTAR LAMPIRAN ..... xix

BAB I. PENDAHULUAN ..... 1
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Identifikasi Masalah ..... 13
C. Pembatasan Masalah ..... 14
D. Rumusan Masalah ..... 14
E. Tujuan Penelitian ..... 15
F. Manfaat Penelitian ..... 15

BAB II. KAJIAN PUSTAKA ..... 17
A. Deskripsi Teori ..... 17
1. Pendidikan ..... 17
2. Pelayanan ..... 19
a. Pengertian Jasa ..... 19
b. Karakteristik Jasa ..... 21
c. Perilaku Konsumen Layanan ..... 23
d. Faktor-faktor yang Menjadi Kunci Sukses Layanan.. 25
3. Kualitas Pelayanan ..... 26
a. Pengertian Kualitas Pelayanan ..... 26
b. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 28
4. Harapan Pelanggan ..... 29
a. Pengertian Harapan Pelanggan ..... 30
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan ..... 31

5. Kepuasan Pelanggan ..... 32
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan ..... 32
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..... 35
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..... 36
B. Penelitian yang Relevan ..... 39
C. Kerangka Berpikir ..... 40
D. Pertanyaan Penelitian ..... 44

BAB III. METODE PENELITIAN ..... 45
A. Desain Penelitian ..... 45
B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 45
C. Populasi dan Sampel Penelitian ..... 46
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... 48
E. Metode Pengumpulan Data ..... 49
F. Instrumen Penelitian ..... 52
G. Uji Coba Instrumen ..... 55
a. Uji Validitas ..... 55
b. Uji Reliabilitas ..... 60
H. Teknik Analisis Data ..... 65

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 72
A. Gambaran Umum Jurusan Pendidikan Ekonomi ..... 72
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian ..... 78
C. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 144

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN ..... 163
A. Kesimpulan ..... 163
B. Saran ..... 165
C. Keterbatasan Penelitian ..... 169

DAFTAR PUSTAKA ..... 171

LAMPIRAN ..... 173

## DAFTAR TABEL

Halaman


| | | |
|---|---|---|
| Tabel 1. | Perkembangan Daya Tampung, Animo, Diterima Tahun Akademik 2005/2006 sampai dengan 2011/2012 | 4 |
| Tabel 2. | Hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Saranan Prasarana, Kinerja Dosen dan Pelayanan (Karyawan) | 7 |
| Tabel 3. | Populasi Penelitian | 46 |
| Tabel 4. | Pengambilan Sampel Penelitian | 47 |
| Tabel 5. | Skor Alternatif Jawaban Persepsi mahasiswa | 51 |
| Tabel 6. | Skor Alternatif Jawaban Harapan mahasiswa | 51 |
| Tabel 7. | Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian | 53 |
| Tabel 8. | Uji Validitas Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) | 57 |
| Tabel 9. | Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) | 57 |
| Tabel 10. | Uji Validitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) | 58 |
| Tabel 11. | Uji Validitas Dimensi Empati (*Empathy*) | 58 |
| Tabel 12. | Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) | 59 |
| Tabel 13. | Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas | 59 |
| Tabel 14. | Koefiseien Korelasi | 60 |
| Tabel 15. | Uji Reliabilitas Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) | 61 |
| Tabel 16. | Uji Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) | 62 |
| Tabel 17. | Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) | 63 |
| Tabel 18. | Uji Reliabilitas Dimensi Empati (*Empathy*) | 63 |
| Tabel 19. | Uji Reliabilitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) | 64 |
| Tabel 20. | Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas | 65 |
| Tabel 21. | Kategori Pengukuran | 71 |
| Tabel 22. | Data Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY Berdasarkan Jenjang Pendidikan | 74 |
| Tabel 23. | Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY | 81 |
| Tabel 24. | Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY | 83 |
| Tabel 25. | Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY | 86 |
| Tabel 26. | Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY | 88 |
| Tabel 27. | Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY | 91 |

Tabel 28. Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 93
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 96
Tabel 30. Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 97
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 100
Tabel 32. Kategorisasi Kecenderungan Persepsi terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 102
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 105
Tabel 34. Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 107
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 110
Tabel 36. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 112
Tabel 37. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 115
Tabel 38. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 117
Tabel 39. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 120
Tabel 40. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 122
Tabel 41. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 125

Tabel 42. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 127
Tabel 43. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 130
Tabel 44. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 132
Tabel 45. Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 135
Tabel 46. Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 137
Tabel 47. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 139
Tabel 48. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 140
Tabel 49. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 140
Tabel 50. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Dimensi Empati (*Empathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 141
Tabel 51. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 142
Tabel 52. Distribusi Frekuensi Analisis *SERVQUAL* Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 143

## DAFTAR GAMBAR

Halaman


| | | |
|---|---|---|
| Gambar 1. | Model Kepuasan/Ketidakpuasana Pelanggan ..... | 34 |
| Gambar 2. | Kerangka Berfikir Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi ..... | 43 |
| Gambar 3. | *Pie Chart* Data Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 74 |
| Gambar 4. | *Poligon* Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 81 |
| Gambar 5. | *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 84 |
| Gambar 6. | *Poligon* Disribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 86 |
| Gambar 7. | *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 89 |
| Gambar 8. | *Poligon* Disribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 91 |
| Gambar 9. | *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 94 |
| Gambar 10. | *Poligon* Disribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 96 |
| Gambar 11. | *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 98 |
| Gambar 12. | *Poligon* Disribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 101 |
| Gambar 13. | *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... | 103 |

Gambar 14. *Poligon* Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 105
Gambar 15. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 108
Gambar 16. *Polygon* Distribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 111
Gambar 17. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 113
Gambar 18. *Poligon* Disribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 115
Gambar 19. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 118
Gambar 20. *Poligon* Disribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 120
Gambar 21. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 123
Gambar 22. *Poligon* Disribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 125
Gambar 23. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Empati (E*mpathy*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 128
Gambar 24. *Poligon* Disribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 130
Gambar 25. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 133

Gambar 26. *Poligon* Disribusi Frekuensi Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 135
Gambar 27. *Histogram* Kategorisasi Kecenderungan Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *and Tangible*) Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY ..... 138

# DAFTAR LAMPIRAN

Halaman


| | | |
|---|---|---|
| Lampiran 1. | Instrumen Penelitian | 174 |
| | A. Kisi-kisi Uji Coba Instrumen Angket Penelitian | 175 |
| | B. Uji Coba Instrumen Angket Penelitian | 177 |
| | C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 183 |
| | D. Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian | 188 |
| | E. Angket Penelitian | 190 |
| Lampiran 2. | Data Hasil Penelitian | 196 |
| | A. Data Hasil Uji Coba Penelitian | 197 |
| | B. Data Hasil Penelitian Persepsi Mahasiswa | 199 |
| | C. Data Hasil Penelitian Harapan Mahasiswa | 211 |
| Lampiran 3. | Analisis Data Penelitian | 223 |
| | A. Uji Deskriptif Persepsi Mahasiswa | 224 |
| | B. Uji Deskriptif Harapan Mahasiswa | 237 |
| | C. Data Skor *SERVQUAL* | 250 |
| Lampiran 4. | Dokumentasi dan Surat-surat Penelitian | 256 |
| | A. Data Dokumentasi Fasilitas di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta | 257 |
| | B. Data Nama Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta | 258 |
| | C. Data Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Berdasarkan Jenjang Pendidikan | 259 |
| | D. Surat Perizinan | 260 |