

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP
MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS XYZ**

SKRIPSI

Nama : Nunuk Lestari

NIM : 43107110 – 002



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP
MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS XYZ**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Nunuk Lestari

NIM : 43107110 – 002



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nunuk Lestari

NIM : 43107110002

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
SIKAP MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS
XYZ.

Tanggal Lulus Ujian : 4 Agustus 2011

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, M.Si)

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP
MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS XYZ**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Nunuk Lestari

43107110002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Arisetyanto Nugroho, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Yuli Harwani, Dra. MM)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nunuk Lestari

NIM : 43107110002

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2011

Materai 6000

(Nunuk Lestari)

NIM: 43107110002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS XYZ”** dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercubuana. Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun kualitas isinya namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan terwujudnya skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercubuana atau sekaligus Penguji pada sidang saya.
2. Bapak Yenon Orsa, Ir. MT, selaku Direktur Kelas Karyawan Universitas Mercubuana.
3. Bapak Dr. Enny Ariyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu,

tenagan, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercubuana yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga terhebat dan anugrah terbesar dalam hidupku: Ibu, Mba Mina Yuniati, Mario Valentino yang telah memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, do'a, kasih sayang, yang tiada henti. Terima kasih sebesar-besarnya tanpa kalian saya tidak bisa sukses seperti sekarang.
7. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercubuana: Wijiastuti, Karyati, Indra Sri Lestari, Dewi, Silvia Virolitha dan Mami Sonty. ALLAH SWT sudah mengatur jalan hidup tiap umatnya, tergantung bagaimana kita menjalani apa yang digariskan oleh ALLAH SWT, walaupun kita harus berpisah untuk berjalan di jalan hidup yang ditentukan, tetapi itu dilakukan untuk satu tujuan untuk menyongsong esok yang lebih baik. Kita harus ingat sobat, kelulusan bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetapi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih dilain tempat dan waktu.
8. Teman-teman Manajemen Angkatan 2007 (Mumba XI) yang tidak dapat Disebutkan satu per satu, terima kasih atas kenangan indah selama di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercubuana.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran yang membangun demi perbaiki penulis di masa yang akan datang dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, 12 Agustus 2011

Penulis

Nunuk Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Manajemen dan Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8

2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.3	Perilaku Konsumen	9
2.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.3.2	Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	10
2.4	Persepsi	13
2.4.1	Pengertian Persepsi	13
2.4.2	Elemen-elemen Persepsi	16
2.4.3	Unsur-unsur Persepsi	16
2.4.4	Dinamika Persepsi.....	18
2.4.5	Seleksi Berdasarkan Persepsi.....	19
2.4.6	Berbagai Konsep Penting Mengenai Persepsi Selektif	21
2.4.7	Pengelompokkan Persepsi.....	22
2.4.8	Interpretasi Penafsiran Persepsi	23
2.5	Kualitas	25
2.5.1	Pengertian Kualitas	25
2.5.2	Elemen Manusia Dalam Jasa	27
2.6	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	30
2.6.1	Pengertian Persepsi Kualitas Pelayanan.....	30
2.6.2	Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan.....	30
2.7	Sikap.....	31
2.7.1	Pengertian Sikap.....	31
2.7.2	Karakteristik Sikap.....	31
2.7.3	Fungsi Sikap.....	33

2.7.4 Strategi Mengubah Sikap Konsumen.....	34
2.7.5 Komponen Sikap.....	35
2.7.6 Pembentukan Sikap.....	37
2.7.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap	37
2.7.8 Model Sikap Multi Sikap	39
2.7.9 Indikator Sikap Konsumen.....	40
2.8 Citra / <i>Image</i>	40
2.8.1 Pengertian Citra.....	40
2.8.2 Perencanaan dan Pengendalian Citra	44
2.8.3 Berbagai Citra Konsumen.....	44
2.8.4 Pengaturan dan Pengaturan Ulang Posisi Poduk	45
2.8.5 Kualitas Jasa yang Dirasakan.....	46
2.8.6 Merek dan Sikap (<i>Brand Attitude</i>)	47
2.8.7 Merek dan Persepsi (<i>Brand Image</i>)	49
2.8.8 Indikator Citra Perusahaan.....	51
2.9 Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.	51
2.10 Hubungan Sikap Konsumen Terhadap Citra Perusahaan	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	52
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	52
3.1.3 Visi dan Misi.....	54
3.2 Desain Penelitian.....	55

3.3	Hipotesis.....	56
3.4	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	57
3.4.1	Definisi Operasional Variabel.....	57
3.4.2	Pengukurannya.....	61
3.5	Metode Pengumpulan Data	61
3.5.1	Jenis Data	62
3.5.2	Populasi dan Sampel Penelitian	62
3.6	Metode Analisis Data.....	63
3.6.1	Dengan Menggunakan Deskriptif Kuantitatif.....	63
3.6.2	Reliabilitas danValiditas	64
3.6.2.1	Uji Reliabilitas	64
3.6.2.2	Uji Validitas	64
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	64
3.6.4	Uji F	65
3.6.5	Uji T	66
BAB IV ANALISA HASIL PEMBAHASAN		68
4.1	Karakteristik Responden	69
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	71
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
4.2	Analisa Hasil Kuesioner.....	72
4.2.1	Analisis Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1).....	72

4.2.2 Analisis Variabel Sikap Mahasiswa (X_2).....	78
4.2.3 Analisis Variabel Citra Universitas (Y)	82
4.3 Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner	87
4.3.1 Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1).....	88
4.3.2 Variabel Sikap Mahasiswa (X_2).....	89
4.3.3 Variabel Citra Universitas XYZ (Y).....	90
4.4 Metode Analisis Data.....	91
4.4.1 Deskriptif Kuantitatif	91
4.4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas	91
4.4.2.1 Uji Reliabilitas	91
4.4.2.2 Uji Validitas	97
1. Hasil Uji Validitas Pada Variabel (X_1)	98
2. Hasil Uji Validitas Pada Variabel (X_2)	99
3. Hasil Uji Validitas Pada Variabel (Y).....	100
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	101
4.5 Hasil Penelitian	104
4.5.1 Uji F (<i>analysis of variance</i>).....	104
4.5.2 Uji T (<i>test of significant</i>).....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
a) Kesimpulan	110
b) Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	60
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Fakultas.....	71
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
Tabel 4.5 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Bukti Fisik	73
Tabel 4.6 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Reliabilitas.....	74
Tabel 4.7 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Daya Tanggap.....	75
Tabel 4.8 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Jaminan.....	76
Tabel 4.9 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Empati	77
Tabel 4.10 Hasil Persentase Kuesioner Pengalaman Pribadi.....	78
Tabel 4.11 Hasil Persentase Kuesioner Pengaruh Keluarga dan Teman	79
Tabel 4.12 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Direct Marketing	80
Tabel 4.13 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Media Massa	81
Tabel 4.14 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Staf Pengajar	82
Tabel 4.15 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Kredibilitas Tinggi ..	83
Tabel 4.16 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Manajemen Berpengalaman.....	84
Tabel 4.17 Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Reputasi Baik dari Pesaing	85

Tabel 4.18	Hasil Persentase Kuesioner Berdasarkan Popularitas	86
Tabel 4.19	Tabel Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner (X_1)	88
Tabel 4.20	Tabel Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner (X_2)	89
Tabel 4.21	Tabel Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner (Y).....	90
Tabel 4.22	Tabel Hasil Reliabilitas Variabel (X_1)	92
Tabel 4.23	Tabel Item Total Statistics Variabel (X_1).....	92
Tabel 4.24	Tabel Hasil Reliabilitas Variabel (X_2).....	93
Tabel 4.25	Tabel Item Total Statistics Variabel (X_2).....	94
Tabel 4.26	Tabel Hasil Reliabilitas Variabel (Y).....	95
Tabel 4.27	Tabel Item Total Statistics Variabel (Y)	96
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	98
Tabel 4.29	Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Mahasiswa	99
Tabel 4.30	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Universitas	100
Tabel 4.31	Hasil Uji Regresi	101
Tabel 4.32	Tabel Model Summary	102
Tabel 4.33	Tabel Coefficients	103
Tabel 4.34	Tabel Uji F (<i>analysis of variance</i>)	105
Tabel 4.35	Tabel Uji T (<i>test of significant</i>)	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Analisis Hasil Regresi Linier	L1
Lampiran 2	Hasil Uji Hipotesis	L2
Lampiran 4	Kuesioner	L3