

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND PRICE  
PERCEPTION THE STUDENT OF SATISFACTION  
(Study on University Muhammadiyah of Yogyakarta)***  
**SKRIPSI**

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**MAY CANDRA  
20130410061**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : May Candra

Nomor Mahasiswa : 20130410061

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA“** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2017

May Candra

## **MOTTO**

“ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat ”.

( QS. Al Mujadalah : 11 )

“ Karenanya, ingatlah kamu sekalian kepada-Ku niscaya Aku ingat pula kepadamu dan bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah mengingkari nikmat-Ku”.

( QS. Luqman : 12 )

“Hiduplah seperti kamu akan mati besok. Dan berbahagialah seperti kamu akan hidup selamanya”.

( B.J. Habibie )

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”.

( Ali bin Abi Thalib )

“Barang siapa ingin mutiara, harus berani terjun dilautan yang dalam”.

( Ir. Soekarno )

“ Kawula mung saderma, mobah-mosik kersaning Hyang sukmo”

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah... alhamdulillah... alhamdulillahirabbil alamin...

Karya ini aku persembahkan untuk....

Kedua orang tua ku tercinta... karena tanpamu aku bukanlah siapa-siapa. Ibu yang telah melahirkan ku dan memberikan kasih sayangnya yang tiada henti kepadaku (Lely Suyantari) dan Bapak yang telah mendidiku dan memberi banyak pelajaran hidup kepadaku (Karsani Laras)..terimakasih Pak, Buk atas dukungan, motivasi dan doa-doa yang tak pernah berhenti untuk ku, terimakasih untuk semuanya..terimakasih pokoknya...

Kepada mas ku (Kelik Purwanto), mbak ku (Shinta Muslinda) dan keponakan ku (Kelyla Iwanta Ramadhani) yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa selama ini kepadaku...

Kepada keluarga besar ku (Machiat Family) yang selalu memberikan suasana rasa kekeluargaan yang luar biasa kepada ku serta selalu memberikan doa dan dukungannya kepadaku. Terimakasih keluarga besar ku...

Kepada bu Hasnah Rimayati, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbingku yang sudah membantu dan membimbing saya dengan sabar selama ini sampai saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih banyak bu...

Konco cilik tekan gedi (Ace, Joni, Ela, Endah) terimakasih atas dukungan dan motivasinya, semoga pertemanan ini selalu terjaga tekan tuek yoo, sukses buat kita semua...

Teman-teman baru di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Muhammad Akmal, Brian Wisnu, Yoga Murti, Aji, Dani W, Iben, Akbar R dan yang lainnya) teman-teman manajemen kelas B 2013, teman menejemen angkatan 2013, teman-teman KKN 115 dan teman baru dijogja (bang Aan, Hury dan lainnya) terimakasih untuk semuanya. Kenangan ini tidak akan terlupakan.

Konco-konco kontrakan Sajono S, Rinto, Anggi (Keteng) (Before) dan Bayu (si mbah), Aby (Mondy), Beny (Benjo) (After) tambahan Jefri (Paimen), Angga (Sumpeno) yang selalu membantu dan memeberikan keseruan selama tinggal dijogja jauh dari kampung halaman.

Almamaterku... Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBIN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABE.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat teoritis.....	5
2. Manfaat praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	7
2. Persepsi Harga.....	10
3. Kepuasan Konsumen.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Hipotesis.....	21
D. Model penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Obyek dan Subyek penelitian.....	28
B. Jenis Data.....	28
C. Teknik pengambilan sampel.....	29
D. Teknik pengumpulan data.....	29
E. Definisi oprasional variabel penelitian.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen.....	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	34

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	40
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	48
B. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	49
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
2. Pengujian Hipotesis Silmutan ( F ).....	50
3. Uji Persial ( Uji t ).....	50
4. Uji Determinasi( R2 ).....	51
5. Pembahasan (Interpretasi).....	52

#### BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	55
B. Keterbatasan.....	55
C. Saran.....	56

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

3.1 Definisi Operasional.....	31
4.1 Profil Responden.....	46
4.2 Uji Validitas.....	47
4.3 Uji Reliabilitas.....	48
4.4 Hasil Regresi Linear Berganda.....	49
4.5 Hasil Uji F.....	50
4.6 Hasil Uji t.....	51
4.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52