

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Gambaran umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terdiri dari sejarah berdiri Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, visi, misi, tujuan dan motto Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, struktur organisasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, serta tugas pokok Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

##### **1. Sejarah Berdirinya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) lahir ditengah-tengah Kota Yogyakarta karena didorong kesadaran dan tanggung jawab yang mendalam bahwasanya pendidikan termasuk pendidikan tinggi pada hakekatnya merupakan tanggung jawab seluruh masyarakat Indonesia.

Diawali dengan diskusi-diskusi kecil oleh sekelompok kecil aktivis Muhammadiyah yang mengambil tempat Madrasah Mu'alimin Muhammadiyah, kemudian dikembangkan ditengah-tengah forum tokoh-tokoh cendekiawan Muhammadiyah yang sifatnya lebih luas, maka akhirnya disimpulkan bahwa sudah dipandang perlu segera didirikan Universitas Muhammadiyah di kota perjuangan sekaligus kelahiran Muhammadiyah untuk pertama kalinya. Semua ini kemudian disampaikan pada Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY. Berdasarkan keputusan hasil musyawarah

Muhammadiyah Wilayah DIY, Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY mengeluarkan Surat Keterangan No. A-1/01.E/PW/1981, tanggal 26 Maret tentang berdirinya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. E/1/1996/1982, tentang Pengelolaan UMY, maka UMY pembinaannya berada di bawah Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

Pada tahun berdirinya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berkantor di Jl. KHA. Dahlan No. 107 Yogyakarta, sedang kegiatan kuliah masih menumpang di SPG Muhammadiyah I Yogyakarta yang terletak di Jl. Kapten Tendean Yogyakarta.

Sehubungan dengan adanya petunjuk dari Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah V pada waktu berdirinya maka Universitas Muhammadiyah Yogyakarta digabungkan dengan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berdiri terlebih dahulu. Baru pada tahun 1982 Kopertis Wilayah V memperkenankan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdiri sendiri. Dan selanjutnya mulai tahun 1982 semua kegiatan kesekretariatan dan perkuliahan diselenggarakan di Jl. HOS. Cokroaminoto No. 17 Yogyakarta.

Pada tanggal 17 Agustus 1995 dimulailah pembangunan kampus terpadu UMY dengan peletakan batu pertama oleh Ketua Umum PP Muhammadiyah (Bapak KH AR Fachrudin), yang sekarang diabadikan menjadi nama gedung kembar (AR Fachrudin A dan B) dan mulai

digunakan untuk kegiatan administrasi dan perkuliahan pada tanggal 19 Agustus 1997.

Saat ini rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A. Dibantu oleh Wakil Rektor I yaitu Dr. Ir. H. Gunawan Budiyo, M.P. Wakil Rektor II yaitu Dr. Suryo Pratolo, M.Si, Akt. Wakil Rektor III yaitu Sri Atmaja Putra JNNR, M.Eng.Sc, Ph.D dan Sekretaris Universitas yaitu Ir. H. Nafi Ananda Utama, M.S.

Sampai saat ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah memiliki 8 fakultas, yaitu:

- 1) Fakultas Agama Islam
- 2) Fakultas Ekonomi
- 3) Fakultas Hukum
- 4) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 5) Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
- 6) Fakultas Pertanian
- 7) Fakultas Teknik
- 8) Fakultas Pendidikan Bahasa

Program Pascasarjana mengembangkan enam Program Studi Magister, yaitu:

- 1) Program Studi Magister Manajemen
- 2) Program Studi Magister Studi Islam
- 3) Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit
- 4) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

- 5) Program Studi Magister Keperawatan
- 6) Program Doktor

Dan pada Tahun Akademik 2012/2013 telah dibuka Program Vokasi (Diploma 3), yaitu:

- 1) Program Studi Teknik Mesin Otomotif dan Manufaktur
- 2) Program Studi Teknik Elektromedik
- 3) Program Studi Akuntansi Terapan

## **2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

### **a. Visi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Adapun visi yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah menjadi universitas yang unggul dalam pengembangan ilmu dan teknologi dengan berlandaskan nilai-nilai Islam untuk kemashlahatan umat.

### **b. Misi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Adapun misi yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan harkat manusia dalam upaya meneguhkan nilai-nilai kemanusiaan dan peradaban;
2. Berperan sebagai pusat pengembangan Muhammadiyah;
3. Mendukung pengembangan Yogyakarta sebagai wilayah yang menghargai keragaman budaya;
4. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat secara profesional;

5. Mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang berakhlak mulia, berwawasan dan berkemampuan tinggi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.

**c. Tujuan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Terwujudnya sarjana muslim yang berakhlak mulia, cakap, percaya diri, mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta berguna bagi umat, bangsa dan kemanusiaan.

**B. Uji Kualitas Instrumen dan Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner, maka peneliti melakukan pengujian terhadap butir-butir pertanyaan dari kuesioner tersebut yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan dengan melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

**1. Uji Validitas**

Analisis data diawali dengan validitas data. Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana akurasi dari alat pengukur untuk mengukur sesuatu yang akan diukur. Pengukuran validitas menggunakan metode Pearson Product Moment. Untuk menentukan valid tidaknya instrumen dengan cara mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan harga  $r$  pada taraf signifikan 5%. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan valid dan cocok untuk dijadikan sebagai pengambilan data. Dalam mengetahui tingkat kevalidan instrumen, maka peneliti menggunakan program SPSS 21.

a. Perspektif Keuangan

Dari lima belas butir pertanyaan yang dinyatakan valid adalah sembilan butir pertanyaan.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Perspektif Keuangan**

Item	r hitung	r tabel	kesimpulan
1	0,557	0,1496	valid
3	0,706	0,1496	valid
4	0,597	0,1496	valid
6	0,495	0,1496	valid
7	0,673	0,1496	valid
8	0,535	0,1496	valid
13	0,712	0,1496	valid
14	0,530	0,1496	Valid
15	0,567	0,1496	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

b. Perspektif Pelanggan

Dari delapan belas butir pertanyaan yang dinyatakan valid adalah enam belas butir pertanyaan.

**Tabel 4.2.**  
**Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan**

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,610	0,1292	Valid
2	0,614	0,1292	Valid
4	0,398	0,1292	Valid
5	0,571	0,1292	Valid
6	0,697	0,1292	Valid
7	0,795	0,1292	Valid
8	0,723	0,1292	Valid
9	0,615	0,1292	Valid
10	0,451	0,1292	Valid
11	0,521	0,1292	Valid
12	0,565	0,1292	Valid

14	0,458	0,1292	Valid
15	0,506	0,1292	Valid
16	0,662	0,1292	Valid
17	0,564	0,1292	Valid
18	0,511	0,1292	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dari dua puluh sembilan butir pertanyaan yang dinyatakan valid adalah delapan belas butir pertanyaan.

**Tabel 4.3.**  
**Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal**

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,621	0,1292	Valid
2	0,388	0,1292	Valid
3	0,446	0,1292	Valid
4	0,423	0,1292	Valid
5	0,377	0,1292	Valid
6	0,635	0,1292	Valid
7	0,605	0,1292	Valid
9	0,592	0,1292	Valid
10	0,636	0,1292	Valid
11	0,743	0,1292	Valid
12	0,631	0,1292	Valid
15	0,471	0,1292	Valid
16	0,553	0,1292	Valid
17	0,518	0,1292	Valid
21	0,4	0,1292	Valid
23	0,416	0,1292	Valid
24	0,363	0,1292	Valid
27	0,402	0,1292	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dari lima belas butir pertanyaan yang dinyatakan valid adalah sepuluh butir pertanyaan.

**Tabel 4.4.**  
**Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,736	0,1496	Valid
2	0,465	0,1496	Valid
5	0,458	0,1496	Valid
6	0,539	0,1496	Valid
7	0,513	0,1496	Valid
8	0,473	0,1496	Valid
10	0,376	0,1496	Valid
12	0,78	0,1496	Valid
14	0,54	0,1496	Valid
15	0,526	0,1496	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu derajat ketetapan, ketelitian atau keakuran yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran (Umar dalam Trihastuti, 2011). Penelitian ini uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 dengan memilih menu *analyze*, kemudian pilih submenu *scale*, lalu pilih *reliability analysis*. Nilai reliabilitas diambil melalui *cronbach's alpha*, menurut (Ghozali, 2006:42) dinyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh data nilai *cronbach's alpha* untuk perspektif keuangan adalah 0,840. Perspektif pelanggan adalah 0,870. Perspektif proses bisnis internal adalah 0,760 serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah 0,709.

### C. Hasil Penelitian

#### 1. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Keuangan.

Dalam pengukuran kinerja keuangan yang dilakukan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai PTS yaitu dengan menggunakan kuisisioner. Penyebaran kuisisioner kepada karyawan biro keuangan, wakil dekan 2, dan sekretaris prodi setiap fakultas sebanyak 30 responden. Berdasarkan analisis deskriptif, maka diperoleh hasil kinerja perspektif keuangan pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah baik. Kesimpulan hasil skor rata-rata menunjukkan kinerja pada perspektif keuangan adalah sebesar 104. Artinya, karyawan puas dengan kinerja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perspektif keuangan.

**Tabel 4.5.**  
**Distribusi Jawaban Responden Perspektif Keuangan**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden Perspektif Keuangan										N	Skor	Kategori
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	1	0	0	2	8.50	14	44.50	12	38.50	2	8.50	30	104	Baik
2	3	0	0	3	11.50	8	26.50	13	41.50	6	20.50	30	112	Baik
3	4	2	8	1	50	9	29	7	23	11	35	30	114	Baik
4	6	0	0	4	14.50	7	23.50	9	29.50	10	32.50	30	115	Baik
5	7	0	0	4	15.33	20	63.34	6	21.33	0	0	30	92	Cukup baik
6	8	0	0	4	15.33	12	39.33	14	45.34	0	0	30	100	Cukup baik
7	13	0	0	3	11.50	21	65.50	3	11.50	3	11.50	30	96	Cukup baik
8	14	0	0	0	0	16	51.34	11	36.33	3	12.33	30	107	Baik
9	15	0	0	4	14.50	18	56.50	5	17.50	3	11.50	30	97	Cukup baik
Skor Nilai												937	Balk	
Rata-rata												104		

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

## 2. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Pelanggan.

Dalam melihat tingkat kepuasan pelanggan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat diketahui melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebanyak 30 responden. Berdasarkan analisis deskriptif, maka diperoleh hasil skor rata-rata kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 110. Artinya, mahasiswa puas dengan kinerja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perspektif pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para mahasiswanya. Kemampuan PTS dalam menyikapi pelayanan tercermin pada dimensi jaminan, daya tanggap, empati, keandalan dan bukti langung.

**Tabel 4.6.**  
**Distribusi Jawaban Responden Perspektif Pelanggan**

No	Pertanya An	Tanggapan Responden Perspektif Pelanggan										N	Skor	Kategori
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	1	1	5	4	14	3	11	19	59	3	11	30	109	Baik
2	2	0	0	2	8.5	11	35.5	15	47.5	2	8.5	30	107	Baik
3	4	0	0	0	0	5	18.33	18	57.34	7	24.33	30	122	Baik
4	5	0	0	5	15.5	13	41.5	11	35.5	1	5.5	30	98	Cukup baik
5	6	0	0	2	8.5	4	14.5	20	62.5	4	14.5	30	116	Baik
6	7	0	0	2	8.5	11	35.5	13	41.5	4	14.5	30	109	Baik
7	8	0	0	4	14.5	12	38.5	10	32.5	4	14.5	30	104	Baik
8	9	0	0	1	5.5	7	23.5	16	50.5	6	20.5	30	117	Baik
9	10	0	0	1	5.5	5	17.5	17	53.5	7	23.5	30	120	Baik
10	11	0	0	5	17.5	5	17.5	18	56.5	2	8.5	30	107	Baik
11	12	0	0	5	17.5	8	34.5	16	50.5	1	5.5	30	103	Baik
12	14	0	0	3	11.5	10	32.5	15	47.5	2	8.5	30	106	Baik
13	15	0	0	5	17.5	10	32.5	11	35.5	4	14.5	30	104	Baik
14	16	0	0	2	8.5	2	8.5	16	50.5	10	32.5	30	124	Baik

15	17	0	0	4	14.5	14	44.5	9	29.5	3	11.5	30	97	Cukup baik
16	18	0	0	4	14.5	4	14.5	10	32.5	12	38.5	30	120	Baik
Skor Nilai													1763	Baik
Rata-rata													110	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

### 3. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.

Dalam melihat perspektif proses bisnis internal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat diketahui melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan karyawan sebanyak 30 responden. Berdasarkan analisis deskriptif, maka diperoleh hasil skor rata-rata dari perspektif proses bisnis internal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 116, hal ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta baik dalam proses bisnis internalnya. Kemampuan PTS dalam menyikapi proses bisnis internal yaitu dari layanan informasi, pelayanan fungsional, keaktifan dosen, rasio kelulusan mahasiswa dan standar dikti.

**Tabel 4.7.**  
**Distribusi Jawaban Responden Perspektif Proses Bisnis Internal**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden Perspektif Proses Bisnis Internal										N	Skor	Kategori
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	1	0	0	0	0	0	0	17	56	13	44	30	133	Sangat baik
2	2	0	0	0	0	3	12.33	14	45.34	13	42.33	30	136	Sangat baik
3	3	0	0	0	0	1	6.33	17	54.34	12	39.33	30	131	Sangat baik
4	4	0	0	0	0	0	0	13	44	17	56	30	137	Sangat baik
5	5	0	0	4	14.5	10	32.5	15	62.5	1	5.5	30	103	Baik
6	6	0	0	6	20.5	5	17.5	15	62.5	4	14.5	30	107	Baik
7	7	0	0	5	17.5	6	20.5	14	44.5	5	17.5	30	109	Baik

8	9	0	0	6	20.5	12	38.5	10	32.5	2	8.5	30	98	Cukup baik
9	10	0	0	6	20.5	9	29.5	12	38.5	3	11.5	30	102	Cukup baik
10	11	0	0	4	14.5	6	20.5	16	50.5	4	14.5	30	110	Baik
11	12	0	0	4	14.5	10	32.5	14	44.5	2	8.5	30	104	Baik
12	15	0	0	2	8.5	10	32.5	17	53.5	1	5.5	30	107	Baik
13	16	0	0	2	8.5	9	29.5	17	53.5	2	8.5	30	109	Baik
14	17	1	5	2	8	9	29	17	53	1	5	30	105	Baik
15	21	0	0	1	5.5	5	17.5	16	50.5	8	26.5	30	119	Baik
16	23	0	0	0	0	0	0	22	71	8	29	30	128	Sangat baik
17	24	0	0	0	0	6	21.33	17	54.34	7	24.33	30	121	Baik
18	27	0	0	0	0	4	15.33	18	57.34	8	27.33	30	124	Baik
Skor Nilai													2083	Baik
Rata-rata													116	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014.

#### 4. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

Pada kinerja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat terlihat melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan karyawan sebanyak 30 responden. Hasil skor rata-rata kepuasan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 104, hal ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para karyawannya. Artinya, karyawan dan dosen puas terhadap Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pada kinerja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat terlihat dengan menggunakan penilaian pengambilan keputusan, motivasi bekerja, dan memperoleh informasi.

**Tabel 4.8.**  
**Distribusi Jawaban Responden Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran										N	Skor	Kategori
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	1	2	8	2	8	6	20	16	50	4	14	30	108	Baik
2	2	1	5	2	8	6	20	19	59	2	8	30	109	Baik
3	5	1	5	1	5	11	35	11	35	6	20	30	95	Cukup baik
4	6	1	5	1	5	11	35	14	44	3	11	30	107	Baik
5	7	1	5	5	17	4	14	16	50	4	14	30	107	Baik
6	8	1	5	4	14	7	23	14	44	4	14	30	121	Baik
7	10	1	5.5	0	0	1	5.5	26	80.5	2	8.5	30	118	Baik
8	12	0	0	2	8.5	4	14.5	17	53.5	7	23.5	30	104	Baik
9	14	0	0	1	5.5	4	14.5	20	62.5	5	17.5	30	109	Baik
10	15	1	5.5	3	11.5	11	35.5	15	47.5	0	0	30	100	Baik
<b>Skor Nilai</b>												<b>937</b>	<b>Baik</b>	
<b>Rata-rata</b>												<b>104</b>		

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

#### D. Pembahasan

##### 1. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Keuangan.

Perspektif keuangan yang memiliki tiga indikator didalamnya yang terdiri dari penggunaan dana operasional, sumbangan tridarma mahasiswa, kemampuan membayar biaya operasional dan hutang serta tingkat ROA pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan skor 104 sehingga dinyatakan baik. Kinerja terbaiknya adalah pada penggunaan dana operasional dan dana investasi yang efektif dan efisien dengan nilai persentase 73% sehingga dinyatakan baik. Pada jumlah SPP dan sumbangan tridarma mahasiswa yang mencukupi untuk menutupi biaya operasional dan biaya investasi per tahun mendapatkan nilai

persentase 68% sehingga dinyatakan baik. Kemampuan membayar biaya operasional dan membayar hutang mendapatkan nilai persentase 68% sehingga dinyatakan baik. Sedangkan pada tingkat return on asset (ROA) di PTS lebih dari 20% per tahun mendapatkan nilai persentase 65% sehingga dinyatakan cukup baik.

**Tabel 4.9.**  
**Nilai persentase Perspektif Keuangan**

Indikator	Persentase	Kriteria
Penggunaan dana operasional	73%	Baik
Sumbangan tridarma mahasiswa	68%	Cukup baik
Kemampuan membayar biaya operasional dan hutang	68%	Baik
Tingkat ROA	65%	Cukup baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

## 2. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Pelanggan.

Perspektif pelanggan yang memiliki lima indikator didalamnya yang terdiri dari jaminan, daya tanggap, empati, keandalan dan bukti langsung pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan skor 110 sehingga dinyatakan baik.

### a. Jaminan

Respon pada aspek jaminan yaitu dengan memperoleh nilai persentase sebesar 75% sehingga dinyatakan baik. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan dalam aspek jaminan yang telah diberikan oleh pihak PTS kepada para mahasiswanya.

**b. Daya Tanggap**

Respon pada aspek daya tanggap yaitu dengan memperoleh nilai persentase sebesar 71% sehingga dinyatakan baik. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan dalam aspek daya tanggap yang telah diberikan oleh pihak PTS kepada para mahasiswanya dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan keinginan para mahasiswa.

**c. Empati**

Respon pada aspek empati yaitu dengan memperoleh nilai persentase sebesar 75% sehingga dinyatakan baik. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan dalam aspek empati yang telah diberikan oleh pihak PTS kepada para mahasiswanya dengan memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa dan mengerti kebutuhan mahasiswa.

**d. Keandalan**

Respon pada aspek keandalan yaitu dengan memperoleh nilai persentase sebesar 70% sehingga dinyatakan baik. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan dalam aspek keandalan yang telah diberikan oleh pihak PTS kepada para mahasiswanya dengan memberikan respon yang baik terhadap pemberian informasi dan wahana untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

**e. Bukti Langsung**

Respon pada aspek bukti langsung yaitu dengan memperoleh nilai persentase sebesar 76% sehingga dinyatakan baik. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan dalam aspek bukti langsung yang telah diberikan oleh pihak PTS kepada para mahasiswanya dengan memberikan penampilan fisik dan fasilitas yang baik.

**Tabel 4.10.**  
**Nilai Persentase Perspektif Pelanggan**

Indikator	Persentase	Kriteria
Jaminan	75%	Baik
Daya tanggap	71%	Baik
Empati	75%	Baik
Keandalan	70%	Baik
Bukti langsung	76%	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

### **3. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.**

Perspektif proses bisnis internal memiliki lima indikator didalamnya yang terdiri dari layanan informasi, pelayanan fungsional, keaktifan dosen, proses pendidikan dan sarana prasarana pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan skor 116 sehingga dinyatakan baik. Kinerja layanan informasi memperoleh nilai persentase 89% sehingga dinyatakan sangat baik. Pada layanan informasi memperoleh nilai persentase 71% sehingga dinyatakan baik. Pada keaktifan dosen dalam melakukan penelitian, menulis karya ilmiah, dan mengikuti forum-forum ilmiah memperoleh nilai persentase 69% sehingga dinyatakan baik. Pada proses pendidikan memperoleh nilai persentase 74% sehingga dinyatakan baik. Sedangkan pada sarana prasarana pada Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan nilai persentase 83% sehingga dinyatakan baik.

**Tabel 4.11.**  
**Nilai Persentase Perspektif Proses Bisnis Internal**

Indikator	Persentase	Kriteria
Layanan sistem informasi	89%	Sangat baik
Pelayanan fungsional	71%	Baik
Keaktifan dosen	69%	Baik
Proses	74%	Baik
Sarana prasarana	83%	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.

#### **4. Kinerja Perguruan Tinggi Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.**

Pada perpektif pertumbuhan dan pembelajaran yang memiliki tiga indikator didalamnya yang terdiri dari pengambilan keputusan, turn over dan retensi karyawan, motivasi bekerja, dan memperoleh informasi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan skor 108 sehingga dinyatakan baik. Kinerja pengambilan keputusan yang melibatkan karyawan dan dosen memperoleh nilai persentase 72% sehingga dinyatakan baik. Pada turn over dan retensi karyawan memperoleh nilai persentase 67% sehingga dinyatakan cukup baik. Pada motivasi bekerja yang diberikan Universitas Muhammadiyah pada karyawan dan dosen memperoleh nilai persentase 75% sehingga dinyatakan baik. Sedangkan pada karyawan dan dosen memperoleh informasi dengan mudah mendapatkan nilai persentase 69% sehingga dinyatakan baik.

**Tabel 4.12.**  
**Nilai Persentase Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Indikator	Persentase	Kriteria
Pengambilan keputusan	72%	Baik
Turn over dan retensi karyawan	67%	Cukup baik
Motivasi bekerja	75%	Baik
Memperoleh informasi	69%	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2014.