

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
BINUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BINUS
(SURVEI: MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI BINUS UNIVERSITY TAHUN AJARAN 2011/2012
DI KAMPUS ANGGREK)**

**RICCA LYSDIANA
8215099316**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**


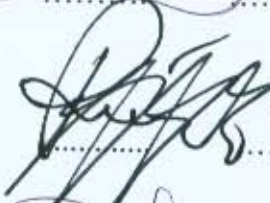

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		14/08-2012
2. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris		05/08-2012
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Penguji Ahli		14/08-2012
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE,MM</u> NIP: 197206272006041001	Pembimbing I		30/08-2012
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 196301191992032001	Pembimbing II		05/08-2012

Tanggal Lulus:

LEMBAR PERSEMBAHAN

KEBIJAKSANAAN

Kebijaksanaan tidak lagi merupakan kebijaksanaan apabila ia menjadi terlalu angkuh untuk menangis, terlalu serius untuk tertawa, dan terlalu egois untuk melihat yang lain kecuali dirinya sendiri.

FALSAFAH HIDUP

Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrat keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan. Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran. Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai cinta.

KEHIDUPAN

Sebab kehidupan tidak berjalan mundur, pun tidak tenggelam dimasa lampau

PEMAHAMAN DIRI

Orang-orang berkata, jika ada yang dapat memahami dirinya sendiri ia akan dapat memahami semua orang. Tapi aku berkata, jika ada yang mencintai orang lain, ia dapat mempelajari sesuatu tentang dirinya sendiri.

Dan Tuhan-Mu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada Ibu, Bapakmu dengan sebaik-baiknya

(Qs. Al Isra'a: 23)

Saya persembahkan Skripsi ini sebagai tanda terima kasih kepada Papa, Mama, Kak Dina, Dek Rama dan Rio atas semua motivasi dan doanya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Agustus 2012

at pernyataan

METERAI
TEMPEL
38A9BABF021971012
6000
DJP
Ricca Lysdiana
8215099316

ABSTRACT

RICCA LYSDIANA. *The Influence Of Quality Of Service and Brand Image Of Student Satisfaction BINUS (Survey: Students Majoring In Accounting Faculty Of Economics BINUS University 2011/2012 School Year On The Campus Of Orchids).* Thesis. Jakarta. Undergraduate Study Program Management, Department Of Management, Faculty Of Economics, State University Of Jakarta, In August 2012.

This research has aimed to know whether the influence service quality and brand image of its student satisfaction BINUS. Researchers take samples with technique sampling purposive, where samples to be taken is a student BINUS University economics faculty of accounting still active 150 student.

Regressi analysis use software SPSS (for Social Science Program Statical) version 11.2 is used to analyze the data. A method of collecting data a method of quantitative with kuisisioner technique using a scale likert. Methods of analysis used is a simple regression analysis. The analysis tools is the validity test, reliability test, the classic assumption test, test the basic assumptions, multiple regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination.

Based on the research conducted, it can be made following the conclusion of service quality significantly influence student satisfaction, brand image significantly influence consumer satisfaction.

R² (R square) of 0.209 or 20.9%. Which means that the variables of service quality and brand image influence the customer satisfaction by 20.9%. While the remaining 79.1% are influenced or explained by other variables not included in this research model.

F value is 19.367 and calculate the probability value (sig) of 0.00. Since the probability value $0.000 < 0.05$, indicating that the variables of service quality and brand image jointly influence consumer satisfaction variables.

Keywords: Quality Service, Brand Image and Customer Satisfaction.

ABSTRAK

RICCA LYSDIANA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek BINUS Terhadap Kepuasan Mahasiswa BINUS (Survei: Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi BINUS University Tahun Ajaran 2011/2012 Di Kampus Anggrek).* Skripsi. Jakarta. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Agustus 2012.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek BINUS terhadap kepuasan mahasiswanya. Peneliti mengambil sampel dengan teknik *sampling purposive*, dimana sampel yang diambil adalah mahasiswa/i BINUS *University* Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi yang masih aktif sebanyak 150 mahasiswa.

Analisis Regresi yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS (*Statiscal Program for Social Science*) versi 18.0 digunakan untuk menganalisis data. Metode pengumpulan data metode kuantitatif dengan teknik kuisisioner menggunakan skala Likert. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji asumsi dasar, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

R^2 (*R square*) sebesar 0,209 atau 20,9%. Yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 20,9%. Sedangkan sisanya 79,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Nilai F hitung adalah 19,367 dan nilai *probabilitas* (*sig*) sebesar 0,00. Karena nilai *probabilitas* $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra merek secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa selesainya Skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan petunjuk kepada penulis.
2. Ibu Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, meluangkan waktu dan memberikan pemikiran serta semangat.
3. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan FE Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen FE yang telah memberikan semangat.
5. Ibu Umi Mardiaty, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen yang telah memberikan semangat, saran dan memperjuangkan kami agar bisa selesai skripsi tepat waktu.
6. Bapak Tjiatno dan Ibu Anita selaku Manager dan atasan penulis yang memberikan ijin dan petunjuk kepada penulis.

7. Kedua orang tuaku (Bakti Muchlis dan Ermawati S.Pd), kak Dina, Rama dan Rio. Terimakasih atas bantuan, doa serta semangat yang diberikan.
8. Sahabat-sahabatku terima kasih atas motivasi yang kalian berikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan yang setimpal atas segala amal baik yang telah dikerjakan..

Semoga jasa baik yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh dan mendapatkan balasan yang sesuai. Amin

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan mempergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2012

Ricca Lysdiana
Penulis