

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PRORAM PROFESI
AKUNTANSI (PPak)**



Nama : Afuan Fajrian Putra

Nomor Mahasiswa : 08312392

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2012

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PROGRAM PROFESI
AKUNTANSI (PPak)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Afuan Fajrian Putra

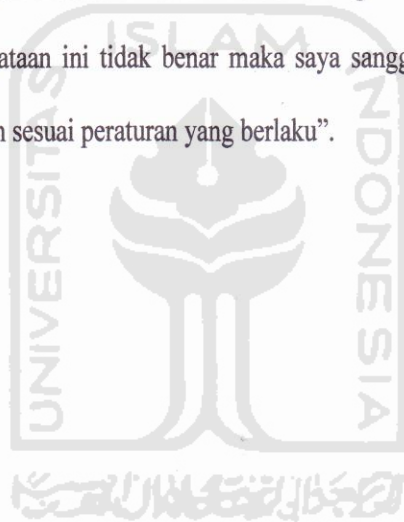
Nomor Mahasiswa : 08312392

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.



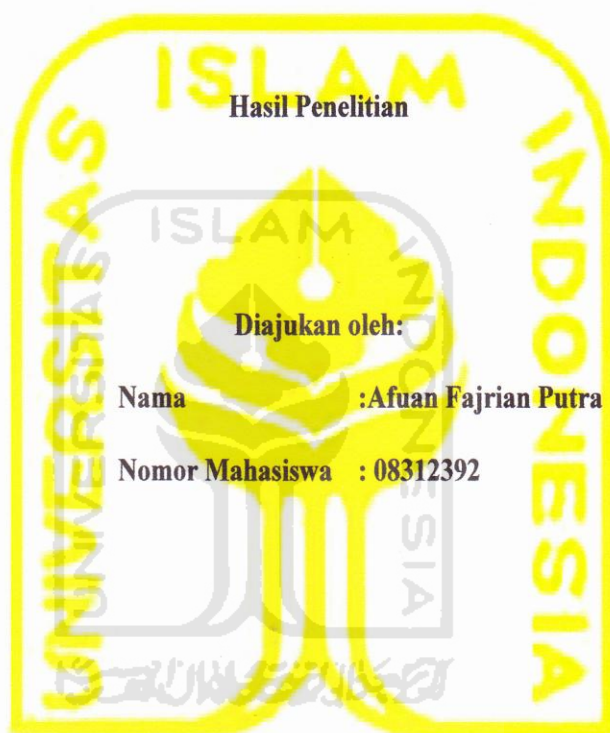
Yogyakarta, 14 Maret 2012

Penyusun



(Afuan Fajrian Putra)

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PROGRAM
PROFESI AKUNTANSI (PPAk)**



Hasil Penelitian

Diajukan oleh:

Nama : Afuan Fajrian Putra

Nomor Mahasiswa : 08312392

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 14 Maret 2012

Dosen Pembimbing,

Suwaldiman S.E., M.Accy., Ak.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

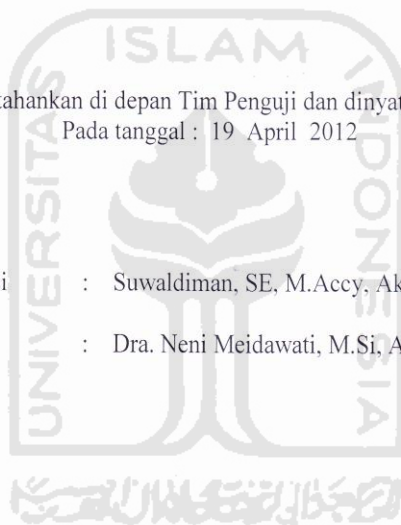
SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Akuntansi Dalam Mengikuti Program Pendidikan Profesi Akuntansi
(PPAk)

Disusun Oleh: AFUAN FAJRIAN PUTRA
Nomor Mahasiswa: 08312392


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 19 April 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Suwaldiman, SE, M.Accy, Ak
Penguji : Dra. Neni Meidawati, M.Si, Ak



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

MOTTO

"Barang siapa mengenal sesuatu tapi tidak mengenal Allah, seolah-olah ia takkan tahu apa-apa"

Ali bin Abi Thalib

"Yang penting bukan berapa kali aku gagal, tapi yang penting berapa kali aku bangkit dari kegagalan"

Abraham Lincoln

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah"

Thomas Alva Edison

"Kejar terus bintang sampai batas akhir

Ghiba

"Jalan yang kau tempuh, harus indah seperti bunga dan kuat seperti pohon"

Sanjuro Tsurugi

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap"

Q.S. Al Insyirah: 6 - 8

Halaman Persembahan

- Kedua orang tua ku H. Ahmad Sanusi, S.H dan Hj. Anny Nurhayati yang telah membesarkan, mendidik, menyayangi, dan senantiasa memberi dukungan dan doa kepadaku agar menjadi orang yang sukses dan menjadi orang yang berhasil baik di dunia maupun di akhirat.
- Kakakku Ulinnuha Yudiansa Putra, S.E., M.Acc., Ak., yang senantiasa memberi dukungan dalam berbagai hal.
- Teman-teman yang selalu menemani dan memberi dukungan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillahirabil'alamin, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rizki, dan karunia-Nya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Mengikuti Program Profesi Akuntansi (PPAk)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang terbaik.

Dalam kesempatan ini, penulis tak luput menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih tersebut ditujukan kepada :

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, Tuhan semesta Alam yang selalu memberikan petunjuk, pencerahan, kemudahan serta ridho, dan kasih sayang yang tiada terkira kepada setiap hamba-Nya, dan tidak terkecuali kepada penulis.
2. Nabi besar Muhammad *Shalallahu alaihi wa sallam*, shalawat dan salam semoga tetap terlatun bagi kekasih-Nya.
3. Bapak Prof. Dr. Edi Suwandi Hamid selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Suwaldiman, S.E., M.Accy., Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Albari, M.Si., yang telah memberi masukan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
8. Seluruh Karyawan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
9. Bapakku tercinta H. Ahmad Sanusi, S.H., yang telah mendoakan, memberikan inspirasi, dukungan serta kasih sayangnya, baik moril dan materiil sampai aku bisa seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelimpahan kebahagiaan kepadanya.
10. Ibuku tercinta Hj. Anny Nurhayati yang telah melahirkan aku dan selalu mendoakan, memberi dukungan serta kasih sayangnya, apapun itu sampai aku

bisa seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelimpahan kebahagiaan kepadanya.

11. Kakak tercinta Ulinuha Yudiansa Putra, S.E., M.Acc., Ak., beserta istri, terimakasih telah senantiasa memberikan motivasi, masukan, dukungan serta dengan lapang mendengar keluh kesahku selama ini. Semoga Allah senantiasa meridhoi dan memberikan kelimpahan kebahagiaan kepada kalian.
12. Seluruh keluarga besarku yang senantiasa selalu memberikan nasihat, kritik maupun sarannya dan mendoakanku selama ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kelimpahan berkah dan hidayah kepada mereka semua.
13. Penyelenggara PPAk di UII, UGM, STIE YKPN, dan Sanata Darma yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
14. Responden mahasiswa PPAk di UII, UGM, STIE YKPN, dan Sanata Darma yang sudah berpartisipasi dalam penelitian ini.
15. Teman-teman OCB M (Adit, Aji, Andri, Anita, Bayu, Dwi, Ezza, Guntur, Hani, Hanif, Irfan, Irul, Mita, Michelia, Nazrul, Raja, Riyandi, Seno, Sarah, Tia, Yoga, Vivi, Vora) awal pertemuan yang selalu mengesankan.
16. Teman-teman (@AryoSetiaji, @ajiie_candra30, @anna_ulfah, @arisantoso22, @bangun09, @baygongs, @bayuuyabyuba, @candrakiboo, @Dauz_Bathory, @dheanwahyoe, @dananputhu, @eh_ada_deni, @elshaklia, @erfan06, @hen_dra28, @hermawan___, @irfan_cipiet, @jukijukijuki, @kinayung, @kisanaksule, @MadaArief, @maiya_luthu, @mc_nohan, @mitania, @mrakamahendra, @namonz, @nazrulfazari, @ochazoraya, @Okky_Sakti,

@panduDP, @rayimahendri, @renyilia, @rezavrs, @Riein_rahman, @rinaldiDjatiP, @rindahdwi, @rochmatsumantri, @shodiq_kaka, @silviayoe, @SyaiifHuda, @tantokrecek, @yan_ardiansyah, @YayaAsmara, #sinta, #liya, #boni, #fairuz, #ama, #baskoro, dll) terimakasih atas segala bantuannya. Senang telah mengenal kalian semuanya, disinilah aku bisa bermain, belajar, membagi canda tawa, dan saling bertukar pikiran entah apapun itu, bahkan saling mengejek satu sama lain. Di situlah aku justru senang mengenal kalian dan menjadi bagian dari hal-hal yang mungkin susah untuk dilupakan.

17. Teman-teman AKFC (Zia, Zachrie, Randi didot, Haikal, Faisal, Shodiq, Said, Tio, Rangga, Agam, Giri, Gelegar, Ari, Sawung, Tara, Yeyen, Ipan, Randi Villa, Ridho, Gharis) bermain bola bersama kalian memberikan kesan yang menyenangkan.
18. Teman-teman akuntansi 2008 yang juga sudah memberikan tahun-tahun menyenangkan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ini.
19. Teman-teman KKN Unit 61 (Angga, Indra, Eki, Saphie, Silvi, Umil, Vinda) sebulan menginap bersama kalian merupakan kenangan yang tidak terlupakan.
20. Teman-teman Pemuda Muhammadiyah Ranting Suronatan (Tegara, Faat, Mus'ab, Dimas, Irsyad, Rengga, Rico, Iqbal, Arif, Afif, Bagir, Bagas, Maman, Ony, Rian, Ridho, Thoyib, Bayu, Dinar, dll) berorganisasi dengan kalian memberikan kesan yang menyenangkan.
21. Teman-teman Nasyyatul Aisyiyah (Nabila, Mariah, Ratna, Olla, Anin, Tika, dll) kalian patner yang mengasikkan.

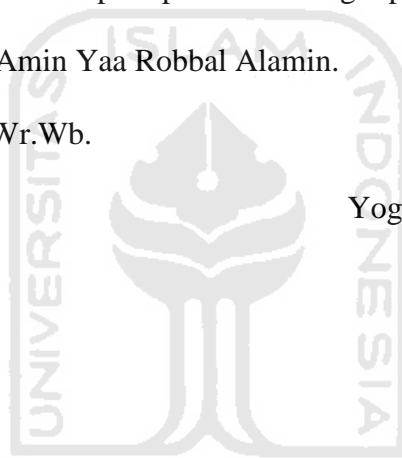
22. Dan seluruh pihak yang membantu terselesainya penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semuanya. Besar harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin Yaa Robbal Alamin.

Wassalamualakum.Wr.Wb.

Yogyakarta, 16 Maret 2012

Penulis,



(Afuan Fajrian Putra)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Berita Acara Ujian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II KAJIAN TEORITIK.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Jasa.....	7
2.1.2 Macam-macam Jasa.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	11
2.1.4 Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	12
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.6 Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.7 Organisasi Profesi Akuntansi.....	18
2.1.8 Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk).....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Hipotesisi Penelitian.....	27
2.3.1 Perumusan Hipotesis.....	27
2.3.2 Model Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.1.1 Variabel Penelitian.....	34
3.1.2 Definisi Operasional.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Uji Instrumen.....	41
3.4.1 Uji Validitas.....	41

3.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.5 Metode Analisis Data.....	43
3.5.1 Uji Dua Sampel Berhubungan (Paired Samples T Test).....	43
3.5.2 Analisis Regresi Berganda.....	44
3.5.3 Uji t.....	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	51
4.2 Hasil Pengujian Instrumen.....	52
4.3 Analisis Statistik.....	57
4.3.1 Uji Beda Sampel Berhubungan (Paired Samples T Test).....	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.4 Uji t.....	66
4.3.5 Pengujian Koefisien Deeterminan.....	71
4.3.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Keterbatasan.....	74
5.3 Saran.....	75
REFERENSI.....	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tebel 2.1	Persamaan dan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	24
Tabel 3.1	Penilaian Kuesioner.....	41
Tabel 4.1	Pengumpulan Data.....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Beda Sampel Berhubungan.....	58
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Linearitas.....	62
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kualitas Jasa.....	8
Gambar 2.2	Model Hipotesis.....	33
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian dan Surat Ijin Penelitian.....	79
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi Data Penelitian.....	93
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	106
Lampiran 4	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	111
Lampiran 5	Uji Dua Sample Berhubungan (Paired Samples T Test).....	113
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	119
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi.....	122



ABSTRAK

Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) penting bagi mahasiswa jurusan akuntansi sebab Pendidikan Profesi Akuntansi dapat memberikan kontribusi untuk menjadi seorang akuntan yang profesional. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan tingkat kepuasan bagi mahasiswa akuntansi yang sedang mengikuti PPAk. Apabila kualitas jasa yang diberikan oleh pengelola baik maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan meningkat, tetapi apabila kualitas jasa yang diberikan oleh pengelola kurang maka kepuasannya akan menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan antara kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa, serta apakah ada pengaruh positif antara variabel kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) terhadap kepuasan mahasiswa PPAk.

Objek penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi yang sedang mengikuti PPAk di UII, UGM, STIE YKPN, dan Sanata Darma. Sampel disini tidak dipilih secara acak berdasarkan kemudahan untuk ditemui dan kesediaan untuk mengisi kuesioner tersebut. Teknik pengambilan sampel dengan purposive non random sampling. Jumlah sampel yang didistribusikan sebanyak 100 dan yang dapat diolah sebanyak 87 buah. Untuk menjawab perumusan, tujuan dan hipotesis penelitian maka analisis yang digunakan adalah uji dua sampel berhubungan (*Paired Samples T Test*) dan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Selain itu variabel reliability, responsiveness, empathy, dan tangible mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Sedangkan variabel assurance tidak ada pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.

Keywords: Kualitas Jasa, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Kepuasan Mahasiswa.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah.

Seiring berjalannya waktu banyak perusahaan termasuk perusahaan jasa yang menyatakan bahwa salah satu tujuan perusahaan adalah untuk memuaskan pelanggan. Caranya pun berbeda-beda, ada yang merumuskan “pelanggan sebagai raja”, “memberikan kebutuhan yang diharapkan pelanggan”, “selalu ingin pelanggan puas”, dan lain sebagainya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*). Mereka

mengemukakan bahwa untuk menentukan tingkat kualitas jasa dapat didasarkan pada salah satu atau kombinasi dari 5 gap (perbedaan) penilaian, baik yang berasal dari penilaian kondisi konsumen maupun pemasar (perusahaan). Di antara 5 gap tersebut, gap ke-5 yang menunjukkan jasa yang diharapkan konsumen dengan persepsi jasa yang diperoleh konsumen, banyak digunakan sebagai dasar konseptual penelitian jasa.

Namun pengukuran dengan model gap kualitas jasa, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) tersebut dipandang mempunyai kelemahan. Di antaranya adalah masalah dalam penggunaan skor gap (pilihan perbedaannya), keandalan hasil skor gap, lemahnya validitas prediksi, dan kerancuan dalam konstruk harapan konsumen (Chatterjee and Chatterjee, 2005). Lebih jauh Bebeko (2001) menunjukkan hasil penelitian bahwa skor rata-rata antara harapan dan persepsi dari hampir 2000 pelanggan dari lima perusahaan yang diteliti menghasilkan nilai negatif. Karena itu Bebeko (2001) menggunakan pengukuran kualitas jasa dengan cara mengungkap langsung hasil pengalaman pelanggan setelah mereka memperoleh jasa tertentu ke dalam pernyataan baik atau buruk.

Cara yang sama juga telah dilakukan oleh peneliti lain, seperti Bloemer, Ruyte and Peeters (1998), Bei and Chiao (2001), Al-Tamimi and Al-Amiri (2003), serta Yu, Chang and Huang (2006). Sementara Ndhlovu and Senguder (2002) mengembangkan pengukuran kualitas jasa yang didasarkan pada konsep harapan yang dibandingkan dengan pengalaman langsung pelanggan, dengan cara menyediakan tanggapan berupa pernyataan 'lebih buruk/baik dari yang diharapkan pelanggan'. Kedua kelompok

pengukuran kualitas jasa tersebut sebagian besar menggunakan pendekatan lima dimensi kualitas jasa dari Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988).

Fakultas merupakan bagian dari universitas atau institusi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Abdul Rajak (1995) mendefinisikan fakultas sebagai unsur pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi Universitas atau Institut yang berada dibawah Rektor. Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) merupakan salah satu bagian yang berada dalam naungan fakultas, dalam hal ini berada dalam lingkungan Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi. Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) merupakan jenjang pendidikan tambahan yang ditujukan bagi seorang lulusan sarjana ekonomi jurusan akuntansi yang ingin mendapatkan gelar Akuntan. Surat Keputusan (SK) Mendiknas No. 179/U/2001 menyatakan bahwa lulusan sarjana strata satu (S1) jurusan akuntansi berkesempatan menempuh Pendidikan Profesi Akuntansi di perguruan tinggi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Mereka yang telah menempuh Pendidikan Profesi Akuntansi nantinya akan berhak memperoleh sebutan profesi Akuntan (Ak), dan juga semakin berpeluang meniti karir sebagai auditor pemerintahan, auditor internal, akuntan sektor publik, akuntan manajemen, akuntan pendidik, akuntan perpajakan, akuntan keuangan, maupun akuntan sistem informasi.

Untuk menunjang system perkuliahan di PPAk diperlukan sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik yang memadai agar mahasiswa yang mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) merasa nyaman dan mendapat hasil sesuai yang diharapkan sebelumnya. Tidak sedikit mahasiswa yang mengeluh tentang

kualitas pelayanan yang diberikan. Mahasiswa merasakan bahwa pelayanan yang diberikan jauh dari harapan mereka. Permasalahan dosen dalam ketepatan mengajar mahasiswanya, respon yang sangat lamban dari unsur-unsur fakultas menjadikan permasalahan mahasiswa Fakultas Ekonomi menjadi lebih kompleks, kelengkapan peralatan perkuliahan yang tidak begitu memadai, dan lain sebagainya. Sedangkan salah satu kunci kesuksesan sebuah lembaga atau instansi terletak pada kualitas pelayanan yang memuaskan yang diberikan kepada konsumennya. Dari kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan mahasiswa menjadi puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak fakultas.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Fakultas Ekonomi pada Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk). Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PROGRAM PROFESI AKUNTANSI (PPAk)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada perbedaan antara kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa PPAk.

2. Apakah ada pengaruh dari ke 5 dimensi kualitas (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa PPAk.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perbedaan dari kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa PPAk.
2. Untuk mengetahui pengaruh dominan dari 5 dimensi kualitas (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa PPAk.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi semua pihak. Antara lain:

1. Bagi keilmuan
 - a. Mengembangkan penelitian yang sudah ada sebelumnya, seperti halnya penelitian dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan.
2. Bagi lembaga
 - a. Dapat membantu sebagai bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara PPAk untuk pengembangan yang lebih baik lagi.

- b. Dapat membantu dalam mengusulkan kebijaksanaan yang berkaitan dengan PPAk.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penelitian di susun secara komperhensif yang akan di uraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Pada bab ini dibahas mengenai penelitian sebelumnya, landasan teori dan kajian pustaka, serta perumusan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang definisi operaasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta alat analisis statistika.

Bab IV Analisis Data dan Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang pengujian hipotesis atas hipotesis yang dibuat dan hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

Bab V Penutup

Dalam Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, saran bagi penelitian sejenis berikutnya, serta implikasi penelitian.

BAB II

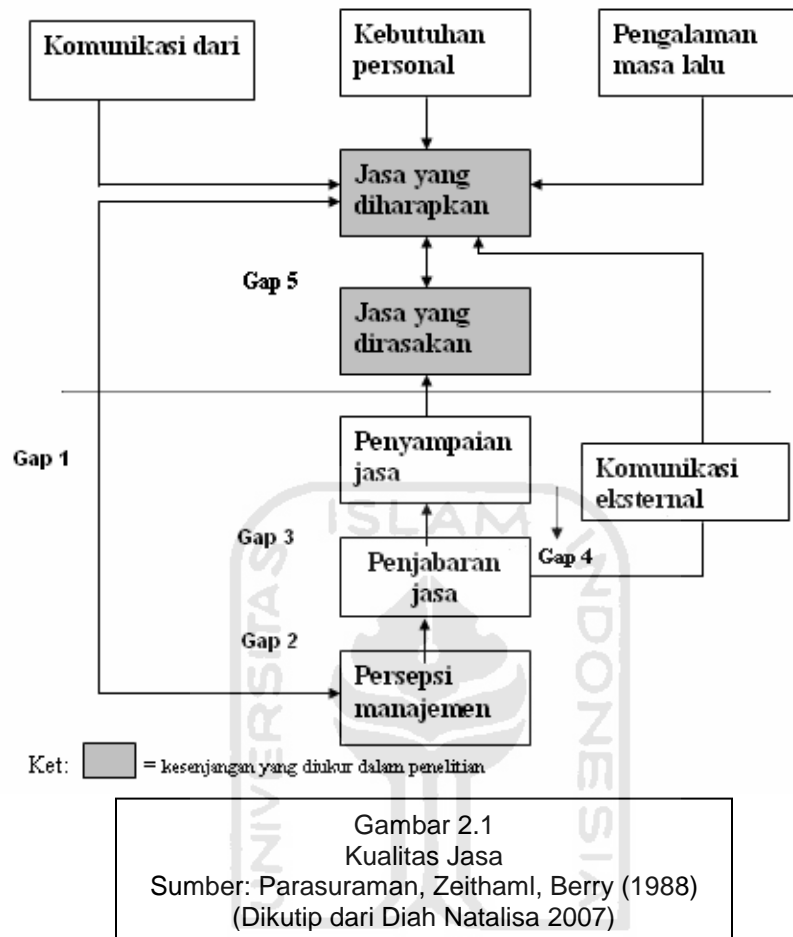
KAJIAN TEORITIK

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Jasa (Service Quality)

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap yang berkaitan dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Mereka menetapkan lima model gap pengukuran kualitas jasa, yaitu berdasarkan perbedaan: (1) jasa yang diharapkan konsumen dengan persepsi manajemen tentang harapan konsumen, (2) persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan perwujudan persepsi menjadi spesifikasi kualitas jasa, (3) perwujudan persepsi menjadi spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, (4) penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal ke pelanggan, dan (5) jasa yang diharapkan konsumen dengan persepsi jasa yang diperoleh konsumen.



Sementara Lovelock and Wirtz (2004) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerima jasa. Mereka juga menunjukkan sembilan perbedaan antara jasa dengan barang, yaitu bahwa jasa tidak dapat dimiliki pelanggan, berlangsung sesaat dan tidak dapat disimpan, unsur ketidakberwujudan mendominasi penciptaan nilai, pelanggan mungkin terlibat dalam proses produksi, orang lain mungkin sebagai bagian dari

produk jasa, terdapat variasi yang tinggi pada masukan dan keuaran kegiatan, banyak jasa yang sulit dievaluasi oleh pelanggan, waktu dianggap sebagai faktor yang sangat penting, dan memerlukan bentuk saluran distribusi yang berbeda. Mereka mengukur kualitas jasa dengan tujuh model gap, yaitu: (1) *gap pengetahuan*, berupa harapan dan kebutuhan pelanggan dengan definisi manajemen pada kebutuhan konsumen, (2) *gap standar*, berupa definisi manajemen pada kebutuhan konsumen dengan perwujudan ke dalam desain/pengiriman jasa, (3) *gap pengiriman*, yaitu perbedaan antara perwujudan ke dalam desain/pengiriman jasa dengan pelaksanaan desain/pengiriman jasa, (4) *gap komunikasi internal*, berupa penyampaian iklan dan janji penjualan dengan perwujudan atau pelaksanaan desain/pengiriman jasa, (5) *gap persepsi*, berupa pelaksanaan desain/pengiriman jasa dengan persepsi pelanggan pada pelaksanaan jasa, (6) *gap interpretasi*, ditunjukkan oleh perbedaan penyampaian iklan dan janji penjualan dengan interpretasi pelanggan pada komunikasi yang dilakukan organisasi, dan (7) *gap jasa*, berupa perkiraan yang diterima pelanggan dengan persepsi mereka pada jasa yang diberikan.

Sedangkan Zeithaml, Bitner and Gremler (2006) membedakan jasa dan barang ke dalam 4 faktor utama, yaitu (1) tidak berwujud, sehingga jasa tidak dapat disimpan, tidak mudah dipatenkan, ditunjukkan atau dikomunikasikan, serta penetapan harganya sulit, (2) heterogen, sehingga perpindahan jasa dan kepuasan pelanggan tergantung pada tenaga kerja dan tindakan pelanggan, kualitas jasa tergantung pada banyak faktor yang tidak bisa dikendalikan, dan tidak ada pengetahuan yang pasti tentang kesesuaian perpindahan jasa dengan rencana dan

promosi, (3) kesamaan waktu antara produksi dan konsumsi, sehingga pelanggan ikut terlibat dan mempengaruhi transaksi, pelanggan mempengaruhi setiap orang, tenaga kerja mempengaruhi hasil jasa, desentralisasi mungkin diperlukan, dan sulit melakukan produksi massal, dan (4) tidak tahan lama, sehingga sulit menyesuaikan permintaan dan penawaran, serta jasa tidak bisa dikembalikan atau dijual ulang.

2.1.2 Macam-macam Jasa

Jasa dapat digolongkan ke dalam 2 golongan, yaitu:

1. Jasa Industri (Industry Service)

Jasa ini untuk organisasi dalam lingkup yang luas, termasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi non laba dan pemerintah.

2. Jasa Konsumen (Customer Service)

Jasa ini banyak digunakan secara luas dalam masyarakat. Seperti halnya dengan barang dan jasa. Jasa ini dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

a. Jasa Konvensional (Conventional Service)

Jasa konvensional adalah jasa konsumsi yang pembeliannya sering dan masyarakat membelinya dengan melakukan usaha yang minimal. Istilah konvensional dapat diartikan sebagai dekatnya dengan rumah pembeli, mudah dicapai dengan alat-alat transportasi, atau dekatnya dengan tempat dimana pembeli bekerja.

b. Jasa Shopping (Shopping Service)

Jasa shopping adalah jasa konsumsi yang dipilih atau dibeli oleh masyarakat sesudah mengadakan perbandingan kualitas, harga, dan

reputasi. Konsumen membutuhkan inovasi untuk membandingkan jasa shopping sehingga komunikasi lebih penting daripada lokasi sebagai variable pemasaran.

c. Jasa Spesial (Specially Service)

Jasa special adalah jasa konsumsi dimana dalam pembeliannya pembeli harus melakukan usaha pembelian khusus dengan cara tertentu atau dengan pembayaran yang lebih besar (Tjiptono, 1997).

2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) berpendapat ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

a. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap

sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d. Empati (*empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan oleh perusahaan serta penampilan karyawan.

2.1.4 Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Achmad Zaeni (2007) menjelaskan bahwa islam telah mengatur mengenai pelayanan dalam hubungan kerja atau bisnis, yang mana setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis di antara pihak perusahaan dengan pelanggannya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan di ikat oleh tali persaudaraan. Dengan terjaganya keharmonisan

antara kedua belah pihak lewat silaturrahi, maka akan meluaskan rizki dan memanjangkan usia. Sebagaimana sabda Rosullulloh Saw yang berbunyi:

“Dari Abi Hurairah ra. Ia berkata : Rosullulloh Saw bersabda: barang siapa yang ingin diluaskan rizkinya dan dilambatkan ajalnya (panjang umur), hendaklah ia menyambung tali persaudaraannya” (HR. Bukhari: 5527).

Pada waktu kita memberikan pelayanan pada orang lain hendaklah dengan bermurah hati (semisal senyum, ramah tamah, dan sopan santun). Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan sebagai timbal baliknya mereka (pelanggan) akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Maka murah senyum, sopan santun, dari para karyawan sangat menentukan dalam melayani pelanggan dalam upaya memberi penghormatan dan perhatian kepada para pelanggan. Sebagaimana hadits nabi Saw yang berbunyi:

“Dari Jabir bin Abdullah ra. Bahwasannya Rosullulloh Saw bersabda: Alloh menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika mengadakan penagihan”. (HR. Bukhori: 1934)

Dan sebagaimana hadits Nabi Saw yang lain yang berbunyi:

“Senyummu dimuka saudaramu merupakan shodaqoh bagimu” (HR. Turmudzi: 1879).

Dari beberapa hadits di atas jelas bahwa Islam memberi tuntunan dalam menjalankan bisnis utamanya dalam berinteraksi dengan sesama manusia sebagai patner kerja, dan hendaklah dalam menjalankan bisnis untuk memberikan pelayanan kepada rekan bisnis kita dengan sebaik-baiknya agar jalinan kerjasama semakin kokoh tanpa ada salah satu pihak yang dirugikan.

2.1.5 Kepuasan Konsumen

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat dianggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

Sedangkan kepuasan pelanggan sendiri memiliki makna yang beragam. I Gusti Ayu Made Srinadi (2008) menyatakan bahwa kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Selain itu Kartono (1987) juga menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Kotler and Killer (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan persepsi pada kinerja produk dengan harapannya. Pengertian seperti itu menimbulkan pendapat bahwa metode pengukuran jasa dan kepuasan pelanggan pada dasarnya sama, yaitu membandingkan harapan dengan kinerja. Lebih jauh Zeithaml, Bitner and Gremler

(2006) menyatakan bahwa kualitas jasa dan kepuasan pelanggan secara fundamental berbeda dalam hal sebab dan akibat. Kepuasan sebagai konsep yang lebih luas, sedangkan kualitas jasa secara khusus berfokus pada dimensi jasa, sehingga persepsi kualitas jasa adalah bagian dari kepuasan.

Di samping itu, Yuksel and Rimmington (1998) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi keputusan setelah pelanggan mengkonsumsi produk/jasa melalui keyakinan mereka tentang pentingnya setiap atribut. Mereka juga membedakan penilaian kepuasan berdasarkan faktor: (1) kinerja saja, (2) kinerja ditimbang dengan kepentingan, (3) kepentingan dikurangi kinerja, (4) penegasan langsung tentang kepuasan pelanggan, (5) penegasan langsung ditimbang dengan kepentingan, atau (6) kinerja dikurangi prediksi harapan. Penilaian dengan cara pertama (kinerja saja) memberikan hasil yang lebih memuaskan dari pada cara yang lain, sedangkan cara kedua, keempat dan kelima tidak akan membuat substansial validitas prediksinya meningkat.

Pendekatan kepuasan yang kedua didasarkan pada penilaian kinerja jasa yang diperoleh pelanggan. Kepuasan keseluruhan dinyatakan sebagai evaluasi yang didasarkan pada total pengalaman pembelian dan konsumsi barang/jasa pada masa lalu. Kepuasan tersebut dapat diukur secara langsung (Yu, Chang and Huang, 2006), atau diukur dengan membandingkan kepuasan dengan produk/jasa lain (Garbarino and Johnson, 1999), atau dengan produk, merek dan rasa senangnya pada perusahaan (Fullerton, 2005). Sedangkan Chang and Yu (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pelanggan setelah berperilaku membeli pada

tempat dan waktu tertentu serta melakukan penilaian pada kinerja barang/jasa tertentu.

Lebih lanjut Lee, Lee and Feick (2001) menyatakan bahwa kepuasan dapat diukur berdasarkan kepuasan keseluruhan harga, jasa utama dan tambahan nilai jasa. Tian-Cole, Crompton and Wilson (2002) menilai kepuasan dari hasil psikologis pelanggan pada pengalaman langsung yang lalu, melalui pernyataan perasaan menyenangkan-tidak menyenangkan, puas-tidak puas dan positif-negatif. Kepuasan juga dapat diukur dengan dimensi kognitif, afektif, dan konatif. Kepuasan berdimensi kognitif diperoleh dari hasil langsung pengalaman sesudah pembelian, dimensi afektif dari emosi dan rasa senang yang timbul dari pengalaman, dan konatif diimplikasikan dengan kegiatan untuk membeli kembali jasa tersebut dan merekomendasikan pada orang lain. (Leo dan Philippe, 2002).

Sementara itu pendekatan ketiga lebih mendasarkan pada pengukuran keseluruhan berdimensi (dengan pernyataan) tunggal atas persepsi pengalaman pelanggan dalam pembelian dan penggunaan barang/jasa. Pengukuran seperti ini, misalnya ditunjukkan atau dilakukan oleh Hallowel (1996), Kolodinsky, Nam, Lee and Drzewiczewski (2001), Hoghart, English and Sharma (2001), Bei and Chiao (2001), serta Balasubramanian, Konana and Menon (2003).

Pada pendekatan pertama dan kedua, tujuan utama penilaian kepuasan adalah untuk menentukan sebanyak mungkin kepentingan pelanggan (Barsky and Labagh, 1992). Karena itu indikator pengukuran kepuasan terdiri dari banyak faktor, seperti yang dilakukan Lawton, Weaver and Faulkner (1998), Yuksel and Rimmington (1998),

Voss, Parasuraman and Grewal (1998), Meuter at al. (2000), serta Jun at al. (2001). Bahkan bisa didasarkan pada lima dimensi kualitas jasa (misalnya Yu, Chang and Huang, 2006).

Sedangkan menurut Assegaff (2009) kepuasan konsumen adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan konsumen di pandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat di pertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Mencermati keterangan di atas, maka dalam penelitian ini kepuasan akan diukur dengan menggunakan atribut atau indikator dari lima dimensi kualitas jasa (keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati dan berwujud).

2.1.6 Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap

janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

2.1.7 Organisasi Profesi Akuntansi

Akuntan merupakan profesi yang dalam pelaksanaannya selalu didasarkan pada prinsip-prinsip etika. Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) merupakan organisasi akuntan di Indonesia yang didirikan pada tanggal 23 Desember 1957. IAI merupakan satu-satunya organisasi akuntan di Indonesia dengan misi untuk meningkatkan pengabdian profesi dalam pembangunan nasional dengan tujuan (Munawir, 1995):

1. Menjaga martabat akuntan.
2. Meningkatkan usaha masyarakat akuntansi dalam menunjang pembangunan nasional Indonesia.
3. Mengembangkan ilmu akuntansi.
4. Membina suatu koordinasi akuntan Indonesia serta meingkatkan kecakapan dan rasa tanggung jawab anggota.
5. Mengusahakan hal-hal lain yang berhubungan dengan pembangunan nasional Indonesia.

Profesi akuntan biasanya dianggap sebagai salah satu bidang profesi seperti halnya organisasi-organisasi lainnya. Supaya dikatakan profesi maka akuntan harus memiliki beberapa syarat sehingga masyarakat sebagai objek dan sebagai pihak yang

memerlukan profesi, mempercayai hasil kerjanya. Adapun irri profesi menurut Harahap (2004) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki bidang ilmu yang ditekuninya, yaitu merupakan pedomandalam melaksanakan keprofesiannya.
2. Memiliki kode etik sebagai pedoman yang mengatur tingkah laku anggotanya dalam profesi itu.
3. Berhimpun dalam suatu organisasi resmi yang diakui oleh masyarakat/pemerintah.
4. Keahliannya dibutuhkan oleh masyarakat.
5. Bekerja bukan dengan motif komersil tetapi didasarkan kepada fungsinya sebagai kepercayaan masyarakat.

2.1.8 Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk)

Keputusan Mendiknas Nomor 179/U/2001 menyebutkan Pendidikan Profesi Akuntansi adalah pendidikan tambahan pada pendidikan tinggi setelah program sarjana Ilmu Ekonomi pada program studi akuntansi. Pendidikan profesi akuntansi bertujuan menghasilkan lulusan yang menguasai keahlian bidang profesi akuntansi dan kompensasi keprofesian akuntansi. Lulusan Pendidikan Profesi Akuntansi berhak menyangand sebutan gelar profesi akuntan yang disingkat Ak.

Kurikulum nasional Pendidikan Profesi Akuntansi paling sedikit 20 sks dan paling banyak 40 sks yang ditempuh 2 sampai dengan 6 semester. Kurikulum yang dimaksud adalah:

1. Etika Bisnis dan Profesi
2. Perpajakan
3. Praktek Audit
4. Lingkungan Bisnis dan Hukum Komersial
5. Pasar Modal dan Manajemen Keuangan
6. Pelaporan dan Akuntansi Keuangan
7. Akuntansi Manajemen dan Biaya

2.2 Penelitian Terdahulu

Yessica Anggia Martarina (2006) dalam Achmad Zaeni (2007) meneliti pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah taplus PT. Bank X Persero Tbk. cabang Y Malang) memaparkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (X1), Keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Dalam pembahasannya menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasilnya adalah kelima dimensi variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (X1), Keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Secara parsial yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel daya tanggap (X3) dan empati (X5). Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variable jaminan (X4).

Maya Wulandari (2006) dalam Achmad Zaeni (2007) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank BNI Persero Tbk. Cabang Malang). Dalam penelitiannya jumlah sampel yang diambil adalah 100

orang dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan alat analisis menggunakan regresi linier berganda, uji t dan uji f. Adapun hasilnya adalah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan maupun parsial antara variabel berwujud (X1), keandalan (X2), cepat tanggap (X3), kepastian (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan variabel cepat tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Viandri Djajasinga (2006) dalam Achmad Zaeni (2007) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Hotel Pelangi I Malang menggunakan jenis penelitian penjelasan. Sampel yang diambil sebanyak 75 orang (tamu, pelanggan dan yang menggunakan fasilitas Hotel Pelangi I Malang), sedangkan teknik penelitiannya adalah *simple random sampling* dengan penentuan *accidental*. Variabel bebas pada penelitian ini adalah bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pelanggan. Adapun hasil penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif baik secara simultan maupun parsial terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Variabel empati (X5) berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Melia Nofita Sari (2006) dalam Achmad Zaeni (2007) meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Hotel Graha Gresik) menggunakan variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini si peneliti menggunakan metode *explanatory research*, sampel

yang diambil sebanyak 60 orang, alat analisis regresi linier berganda dan regresi parsial untuk mengetahui perbedaan dalam tiap-tiap item kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelanggan mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan (X4).

Achmad Zaeni (2007) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang menggunakan variabel bebasnya terdiri dari reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) serta bukti fisik (X5) dan variable terikatnya adalah kepuasan mahasiswa (Y). Pengujian instrument menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Sedangkan hasil yang didapat dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) serta bukti fisik (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang. Dari perhitungan uji F diperoleh diperoleh F hitung $16,796 > F$ Tabel 2,30 dengan nilai p sebesar $0,000 \leq 0,05$. Selain itu nilai *Adjusted R Square* yang sebesar 0,444 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44,4%. Dan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel reliabilitas (X1), daya tanggap (X2) dan bukti fisik (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat sedangkan variabel jaminan (X3) dan empati (X4) tidak berpengaruh secara signifikan dengan perhitungan t hitung variabel reliabilitas (X1) sebesar $2,006 > t$

tabel 1,980, daya tanggap (X2) sebesar 2,022 > t tabel 1,980, jaminan (X3) sebesar - 0,482 < t tabel 1,980, empati (X4) sebesar 0,918 < t tabel 1,980 dan bukti fisik (X5) sebesar 3,915 > t tabel 1,980. Variabel yang dominan pengaruhnya adalah variabel bukti fisik (X5) sebesar 32,26% kemudian variabel daya tanggap (X2) sebesar 29,16%, empati (X4) sebesar 26,11%, reliabilitas (X1) sebesar 25,40% dan jaminan (X3) sebesar 25,00%.

Sedangkan Indah Dwi Presetyaningrum (2009) dalam tesisnya yang berjudul analisis pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa (studi kasus pada UNDARIS Ungaran) bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pembelajaran dan variabel kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Undaris Ungaran. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran melalui variabel kepuasan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu dan beberapa perbedaan dengan penelitian sekarang:

Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
<p>Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah taplus PT. Bank X Persero Tbk. cabang Y Malang)</p> <p>Yessica Anggia Martarina (2006)</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan. Independent: kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible).</p> <p>Lokasi penelitian: Bank X Persero cabang Y.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara simultan, kelima dimensi variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (X1), Keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2. Secara parsial, yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel daya tanggap (X3) dan empati (X5). 3. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variable jaminan (X4). 	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis: Ditambah uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test).</p>
<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank BNI Persero</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan. Independent: kualitas jasa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan maupun parsial 	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis:</p>

<p>Tbk. Cabang Malang)</p> <p>Maya Wulandari (2006)</p>	<p>(reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible).</p> <p>Lokasi penelitian: Bank BNI Persero Tbk, cabang Unibraw.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda.</p>	<p>antara variabel berwujud (X1), keandalan (X2), cepat tanggap (X3), kepastian (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y).</p> <p>2. Variabel cepat tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah (Y).</p>	<p>Ditambah uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test).</p>
<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Hotel Pelangi I Malang</p> <p>Viandri Djajasinga (2006)</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan. Independent: kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible).</p> <p>Lokasi penelitian: Hotel pelangi 1 Malang.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda.</p>	<p>1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif baik secara simultan maupun parsial terhadap tingkat kepuasan pelanggan.</p> <p>2. Variabel empati (X5) berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).</p>	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis: Ditambah uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test).</p>
<p>Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Hotel Graha Gresik)</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan. Independent: kualitas jasa</p>	<p>1. Variabel kualitas pelanggan mempunyai hubungan dan</p>	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis:</p>

<p>Melia Nofita Sari (2006)</p>	<p>(reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible).</p> <p>Lokasi penelitian: Hotel graham Gresik.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda, korelasi berganda, regresi parsial.</p>	<p>pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).</p> <p>2. Variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan (X4).</p>	<p>Ditambah uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test).</p>
<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang</p> <p>Achmad Zaeni (2007)</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan. Independent: kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible).</p> <p>Lokasi penelitian: Mahasiswa fakultas ekonomi UIN Malang.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda.</p>	<p>1. Secara simultan, variabel reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) serta bukti fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.</p> <p>2. Secara parsial variabel reliabilitas (X1), daya tanggap (X2) dan bukti fisik (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.</p> <p>3. Variabel yang</p>	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis: Ditambah uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test).</p>

		dominan pengaruhnya adalah variabel bukti fisik (X5).	
<p>Analisis pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa (studi kasus pada UNDARIS Ungaran)</p> <p>Indah Dwi Presetyaningrum (2009)</p>	<p>Variabel penelitian: Dependent: kepuasan, loyalitas. Independent: kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible), pembelajaran.</p> <p>Lokasi penelitian: Mahasiswa UNDARIS Ungaran.</p> <p>Alat analisis: Menggunakan SEM (Structural Equation Model).</p>	<p>1. Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.</p>	<p>Lokasi penelitian: Mahasiswa PPAk di Yogyakarta.</p> <p>Alat analisis: Regresi linier berganda, uji dua sampel berhubung (Paired Samples T Test).</p> <p>Variabel penelitian: Tidak menggunakan variabel dependent (loyalitas) dan variabel independent (pembelajaran).</p>

Table 2.1
Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Perumusan Hipotesis

2.3.1.1 Perbedaan Antara Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Mahasiswa PPAk

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) meneliti tentang kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap yang berkaitan dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Mereka menetapkan lima model gap pengukuran kualitas jasa, yaitu berdasarkan perbedaan: (1) jasa yang diharapkan

konsumen dengan persepsi manajemen tentang harapan konsumen, (2) persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan perwujudan persepsi menjadi spesifikasi kualitas jasa, (3) perwujudan persepsi menjadi spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, (4) penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal ke pelanggan, dan (5) jasa yang diharapkan konsumen dengan persepsi jasa yang diperoleh konsumen.

Seiring dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan, maka konsumen akan bisa memberi penilaian terhadap jasa yang telah diterimanya. Konsumen akan merasa puas apabila jasa yang disediakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Begitu pula sebaliknya, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen maka konsumen tersebut tidak puas terhadap kualitas jasa yang diberikan. Atas dasar penjelasan diatas maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1 = Tidak ada perbedaan antara kualitas jasa dengan tingkat kepuasan.

2.3.1.2 Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988) berpendapat bahwa *reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat. Dimensi ini sangat penting bagi sebagian pelanggan, sehingga mereka bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang di janjikan.

Menurut Gorpersz (dikutip oleh Assegaff, 2009) menyatakan bahwa kendalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan

fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk itu.

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi tingkat keandalan semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa. Namun sebaliknya semakin rendah tingkat keandalan yang di terima mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa pun rendah. Atas dasar penjelasan di atas maka dapat di buat hipotesis sebagai berikut :

H₂ = *Reliability*/ keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa.

2.3.1.3 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *responsiveness* atau ketanggapan adalah keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pelanggan.

Menurut Assegaff (2009) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membiarkan konsumen menunggu, tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh *responsiveness* atau ketanggapan adalah semakin tinggi tingkat ketanggapan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa. Namun sebaliknya, semakin rendah tingkat keandalan yang di berikan maka tingkat kepuasan mahasiswa juga semakin rendah. Atas dasar penjelasan di atas, maka dapat di buat hipotesis yaitu :

H3 = *Responsiveness* atau ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa .

2.3.1.4 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Sedangkan menurut Tjiptono (dikutip oleh Naryawan, 2011) menyatakan bahwa jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau kerugian. Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melakukan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Pengaruh *assurance* atau jaminan pada kepuasan mahasiswa adalah semakin tinggi jaminan semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima mahasiswa. Namun sebaliknya, jika jaminan yang di berikan kepada mahasiswa rendah, maka akan timbul ketidakpuasan mahasiswa atas dasar penjelasan tersebut, maka dapat di buat hipotesis sebagai berikut:

H4 = Assurance atau jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa.

2.3.1.5 Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *emphaty* atau empati adalah perhatian secara individu yang di berikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh perusahaan.

Menurut Assegaff (2009) empati juga berarti memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelangganya secara individu akan sangat di dambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat di aktualisasikan.

Pengaruh *emphaty* atau empati pada kepuasan mahasiswa adalah semakin tinggi empati, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima mahasiswa. Namun sebaliknya, semakin rendah empati yang berikan kepada pelanggan, maka kepuasan mahasiswa pun akan rendah. Atas dasar penjelasan tersebut, maka dapat di buat hipotesis sebagai berikut :

H5 = Empathy atau empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa.

2.3.1.6 Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *tangible* atau keberwujudan adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan

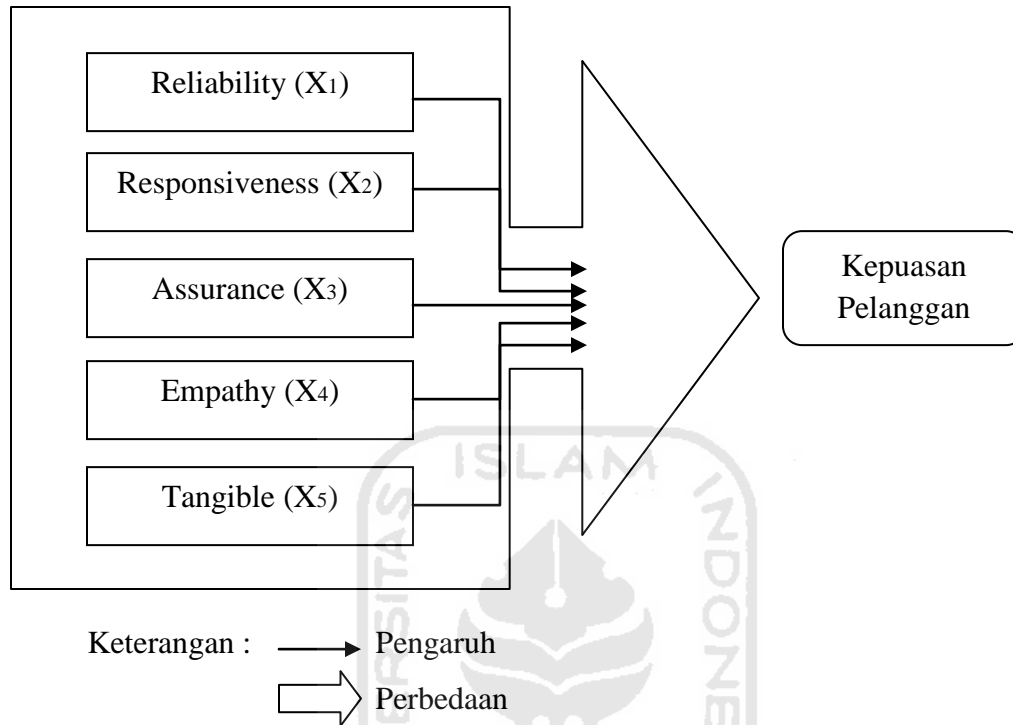
komunikasi. Dimensi *tangible* ini umumnya di gunakan perusahaan untuk menaikkan *image* di mata konsumen.

Menurut Assegaff (2009) penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat di andalkan, keadaan lingkungan di sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna tersendiri dalam pelayanan pelanggan.

Pengaruh *tangible* atau bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa adalah semakin tinggi bukti fisik yang di terima maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa. Namun, bila persepsi mahasiswa terhadap bukti fisik rendah, maka kepuasan mahasiswa pun rendah. Atas penjelasan tersebut, maka dapat di buat hipotesis sebagai berikut :

H₆ = *Tangible*/ bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

2.3.2 Model Hipotesis



Gambar 2.2
Model Hipotesis

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek, orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2004). Variabel independen pada penelitian ini diantaranya:

- a. Reliability (kendalan)
- b. Responsiveness (ketanggapan)
- c. Assurance (jaminan)
- d. Emphaty (empati)
- e. Tangible (bukti fisik)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2004). Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan mahasiswa dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk).

3.1.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

1. Variabel Independen

Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (*service quality*) (*X*) yaitu kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) (*X1*), daya tanggap (*responsiveness*) (*X2*), jaminan (*assurance*) (*X3*), empati (*empathy*) (*X4*) serta bukti fisik (*tangibles*) (*X5*).

a. Reliability (keandalan)

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988) berpendapat bahwa *reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat.

Indikatornya adalah:

- Dosen datang mengajar tepat waktu
- Karyawan datang bekerja tepat waktu
- Dosen menguasai materi perkuliahan
- Dosen memberikan kuliah dengan jelas
- Dosen memberikan kuliah dengan tidak membosankan
- Dosen menjawab pertanyaan yang ada dengan baik

- Dosen menjawab pertanyaan dengan antusias
- Dosen memberi materi kuliah yang dapat membantu karir saya ke depan

b. Responsiveness (ketanggapan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *responsiveness* atau ketanggapan adalah keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Indikatornya adalah:

- Karyawan memberikan pelayanan dengan santun
- Prosedur administrasi tidak menyulitkan mahasiswa
- Dosen menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat
- Karyawan menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat

c. Assurance (jaminan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Indikatornya adalah:

- Dosen mempunyai pengetahuan yang luas

- Karyawan mempunyai ketrampilan yang memadai

d. Empathy (empati)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *empathy* atau empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh perusahaan.

Indikatornya adalah:

- Dosen dapat memahami masalah pribadi mahasiswa
- Karyawan dapat memahami masalah pribadi mahasiswa
- Dosen memberikan perhatian terhadap perkembangan mahasiswa
- Dosen mengomentari hasil ujian
- Dosen dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa
- Karyawan dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa

e. Tangible (bukti fisik)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) *tangible* atau keberwujudan adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan komunikasi.

Indikatornya adalah:

- Fasilitas perkuliahan cukup lengkap
- Ruang perkuliahan cukup bersih

- Ruang perkuliahan cukup nyaman
- Ruang perkuliahan ditata dengan rapi
- Penampilan dosen enak dipandang
- Penampilan karyawan enak dipandang
- Ruang perkuliahan cukup kondusif

2. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa (*Y*). Kepuasan merupakan akibat yang terjadi setelah mahasiswa merasakan kualitas jasa pelayanan yang baik.

Indikatornya adalah:

a. Reliability (keandalan)

- Saya puas karena dosen datang mengajar tepat waktu
- Saya puas karena karyawan datang bekerja tepat waktu
- Saya puas karena dosen menguasai materi perkuliahan
- Saya puas karena dosen memberikan kuliah dengan jelas
- Saya puas karena dosen memberikan kuliah dengan tidak membosankan
- Saya puas karena dosen menjawab pertanyaan yang ada dengan baik
- Saya puas karena dosen menjawab pertanyaan dengan antusias

- Saya puas dengan materi kuliah dari dosen yang dapat membantu karir saya ke depan

b. Responsiveness (daya tanggap)

- Saya puas karena karyawan memberikan pelayanan dengan santun
- Saya puas karena administrasi tidak menyulitkan mahasiswa
- Saya puas karena dosen menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat
- Saya puas karena karyawan menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat

c. Assurance (jaminan)

- Saya puas karena dosen mempunyai pengetahuan yang luas
- Saya puas karena karyawan mempunyai ketrampilan yang memadai

d. Empathy (empati)

- Saya puas karena dosen dapat memahami masalah pribadi mahasiswa
- Saya puas karena karyawan dapat memahami masalah pribadi mahasiswa
- Saya puas karena dosen memberikan perhatian terhadap perkembangan mahasiswa

- Saya puas karena dosen mengomentari hasil ujian
- Saya puas karena dosen dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa
- Saya puas karena karyawan dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa

e. Tangible

- Saya puas karena fasilitas perkuliahan cukup lengkap
- Saya puas karena ruang perkuliahan cukup bersih
- Saya puas karena ruang perkuliahan cukup nyaman
- Saya puas karena ruang perkuliahan ditata dengan rapi
- Saya puas karena penampilan dosen enak dipandang
- Saya puas karena penampilan karyawan enak dipandang
- Saya puas karena ruang perkuliahan cukup kondusif

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 1998). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang mengambil PPAk di UII, UGM, STIE YKPN, UTY, dan USD.

Sampel disini tidak dipilih secara acak. Sampel dipilih berdasarkan kemudahan untuk ditemui dan kesediaan untuk mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penulisan ini yaitu *purposive non random sampling*.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang mewakili dari masing-masing populasi.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung dari sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan tidak melalui media perantara (Azwar, 1998).

Sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab dan atau daftar isian yang harus diisi oleh responden (Azwar, 1998).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Umar (2001), skala Likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala pengukuran pada penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert 1-4.

STS	TS	S	SS
1	2	3	4

Table 3.1
Penilaian Kuesioner

3.4 Uji Instrumen

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur kebenaran hasil penelitian secara cermat dan tepat secara sekaligus membuktikan bahwa suatu instrumen dalam hal ini adalah kuisisioner valid digunakan

dalam penelitian. Menurut Ghozali (2005) Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Dengan demikian, validitas akan menunjukkan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian mencapai taraf kesahihan sehingga dapat berguna atau tidak.

Valid-tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Sisi lain menyebutkan bahwa suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepatakan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut menurut Azwar (2001).

Uji validitas dilakukan dengan cara melihat korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor variabel melalui program SPSS. Dengan menetapkan taraf signifikan (α) sebesar 5%. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat kesalahan $< 5\%$ (0,05).

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat ukur kestabilan hasil akhir. Hal ini berarti bahwa suatu alat ukur memiliki reliabilitas apabila hasil pengukuran diujikan berkali-kali terhadap subyek yang sama selalu menunjukkan hasil atau skor yang sama. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut mempunyai keandalan dalam pengukuran.

Menurut Ghozali (2005) suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$ (Ghozali, 2005).

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Dua Sampel Berhubungan (PAIRED SAMPLES T TEST)

Uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test) digunakan untuk menguji ada-tidaknya perbedaan/ kesamaan dua kondisi/situasi (faktor atau indikator suatu variabel) yang saling berhubungan (berlanjut).

Adapun prosedur analisis yang harus dilakukan untuk pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

1) Menetapkan hipotesis operasional, yaitu:

H_0 : tidak ada perbedaan rata-rata masing-masing indikator dari variable independen terhadap kepuasan.

H_a : ada perbedaan rata-rata masing-masing indikator dari variable independen terhadap kepuasan.

2) Menentukan nilai kritis pengujian, yaitu dengan taraf signifikansi (α) = 0.05

3) Menetapkan kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis, yaitu:

- Terima H_0 , jika probabilitas (p) $\geq 0,05$
- Tolak H_0 , jika probabilitas (p) $< 0,05$

4) Menghitung probabilitas (p), yaitu dengan teknik Kruskal Wallis dan Program pengolah data SPSS versi 17.

- 5) Mengambil keputusan, yaitu dengan melakukan konfirmasi tahapan prosedur (c) dan (d) di atas.

3.5.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung, baik secara parsial maupun simultan. Mengingat penelitian ini menggunakan lima variabel bebas, maka persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y	=	Tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk
a	=	Konstanta
X ₁	=	Reliability
X ₂	=	Responsiveness
X ₃	=	Assurance
X ₄	=	Empathy
X ₅	=	Tangible
e	=	Error
β ₁ ... β _n	=	Koefisien arah regresi

3.5.3 Uji t

Uji ini bertujuan untuk menguji variabel-variabel independent (x) secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependent (y). Uji t untuk menguji keberartian koefisien regresi parsial dengan menggunakan rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis operasional, yaitu Ha dan Ho

H_0 = variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

H_a = variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

2. Menentukan taraf signifikansi (α) yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05.
3. Menentukan pendekatan (alat) statistika yang dipergunakan dan kriteria pengujiannya.
 H_0 diterima/ H_a ditolak jika $P \geq \alpha$
 H_0 ditolak/ H_a diterima jika $P < \alpha$
4. Menentukan perhitungan sesuai dengan pendekatan (alat) statistika yang dipergunakan yaitu dengan SPSS.
5. Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir 3 dan 4.

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari regresi, yaitu tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi tidak dilakukan karena data yang dipakai bukan merupakan data time series. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa merupakan metode regresi yang menghasilkan estimator linear tidak bisa yang terbaik. kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut dengan asumsi klasik, yaitu :

3.5.4.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independent yang nilai korelasi antar sesama variabel independent sama dengan nol.

Menurut Ghozali (2005) multikolinieritas suatu model dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

- 1) Membuat formulasi hipotesis.

H_0 = tidak ada multikolinieritas antara variabel independen.

H_a = ada Multikolinieritas antara variabel independen.

- 2) Menentukan nilai VIF dan nilai tolerance

H_0 diterima jika $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,10$.

H_0 ditolak jika $VIF \geq 10$ dan $tolerance \leq 0,10$.

- 3) Melakukan pengujian nilai VIF dan tolerance dilakukan dengan menggunakan program SPSS.
- 4) Membuat kesimpulan berdasar hasil 2 dan 3.

3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2005) model regresi yang baik adalah yang Heteroskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

Langkah pengujian heteroskedastisitas:

- 1) Menentukan hipotesis operasional

H_0 = tidak ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda.

H_a = ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda.

- 2) Menetapkan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis

H_0 diterima jika residual pada gambar scatterplot terlihat menyebar secara acak.

H_0 ditolak jika residual pada gambar scatterplot tidak terlihat menyebar secara acak.

- 3) Membuat gambar scatterplot.
- 4) Pembuatan gambar scatterplot dilakukan dengan menggunakan program SPSS.
- 5) Pembuatan kesimpulan sesuai dengan hasil 2 dan 3.

3.5.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara paling mudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Ghozali (2005) menyebutkan bahwa uji normalitas dengan grafik akan dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh karena itu, disamping uji grafik lebih baik dilengkapi dengan uji statistik.

Langkah pengujian normalitas adalah sebagai berikut

- 1) Membuat formulasi hipotesis

H_0 = Data residual berdistribusi normal

H_a = Data residual tidak berdistribusi normal

- 2) Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan.

H_0 diterima/ H_a ditolak jika data tersebar sekitar garis diagonal grafik normal plot.

H_0 ditolak/ H_a diterima jika data tersebar jauh dari sekitar garis diagonal grafik normal plot.

3) Membuat gambar normal plot

Pembuatan gambar normal plot dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

4) Pembuatan kesimpulan sesuai dengan hasil 2 dan 3.

3.5.4.4 Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas, akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Uji yang dapat dilakukan adalah uji Lagrange Multiplier.

Model regresi ini dikatakan memenuhi asumsi linieritas jika X^2 hitung $< X^2$ tabel. Untuk X^2 hitung = $n \times R^2$, dan n = jumlah kasus. R^2 diperoleh dari nilai residual model utama dengan nilai kuadrat variabel bebas, sedangkan X^2 tabel didasarkan pada derajat kebebasan ($df = n-m$), dan $\alpha = 5\%$.

Adapun prosedur pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_0 = Spesifikasi model tidak berbentuk linier.

H_a = Spesifikasi model berbentuk linier.

2) Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan

H_0 diterima/ H_a ditolak jika nilai X^2 hitung \leq dari X^2 tabel.

H_0 ditolak/ H_a diterima jika nilai X^2 hitung > dari X^2 tabel.

- 3) Melakukan pengujian nilai X^2 dengan program SPSS.
- 4) Penarikan kesimpulan berdasar kesimpulan 2 dan 3.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian setelah semua data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat di terima atau tidak.

Analisis ini dibagi menjadi enam bagian, yaitu: Bagian Pertama, hasil pengumpulan data yang menjelaskan mengenai jumlah data yang siap di analisis. Kedua, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Ketiga, deskripsi responden yang menjadi target penelitian, berdasarkan atas, jenis kelamin dan umur responden. Keempat, hasil pengujian data yang berkaitan dengan analisis statistik.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti yang telah dijelaskan dalam bab tiga, dengan menggunakan kuesioner. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive non random sampling*. Dalam hal ini sebagai subyek responden adalah mahasiswa program pendidikan profesi akuntansi (PPAk) di Yogyakarta. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang berhasil dikembalikan dan dapat memenuhi untuk dianalisis adalah sebagai berikut:

TABEL 4.1
Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	%
Rencana kuesioner	120	100%
Kuesioner yang tidak diijinkan	20	16.67%
Kuesioner yang disebar	100	83.33%
Kuesioner yang tidak kembali	13	10.83%
Kuesioner yang kembali/diolah	87	72.50%

Sumber: Data primer diolah, 2012

Dari penelitian yang dilakukan, rencana jumlah kuesioner yang akan disebar ke responden sebanyak 120 buah (100%) dengan besaran proposisi yang berbeda-beda setiap universitas. Ternyata dari 120 buah rencana kuesioner yang akan disebar ke responden terdapat 20 buah kuesioner yang tidak memperoleh ijin dari pengelola PPAk di universitas tersebut, yaitu Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY). Sedangkan kuesioner yang disebar ke responden sebanyak 100 buah kuesioner (83,33%). Sisanya sebanyak 13 buah kuesioner (10,83%) tidak dikembalikan kepada peneliti. Sehingga kuesioner yang kembali dan memenuhi syarat untuk dapat dianalisis pada penelitian ini sebanyak 87 buah (72,50%).

4.2 Hasil Pengujian Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur kebenaran hasil penelitian secara cermat dan tepat secara sekaligus membuktikan bahwa suatu instrumen dalam hal ini adalah kuisisioner valid digunakan

dalam penelitian. Menurut Ghozali (2005) Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Dengan demikian, validitas akan menunjukkan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian mencapai taraf kesahihan sehingga dapat berguna atau tidak.

Valid-tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Sisi lain menyebutkan bahwa suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepatakan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut menurut Azwar (2001).

Uji validitas dilakukan dengan cara melihat korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor variabel melalui program SPSS. Dengan menetapkan tarif signifikan (α) sebesar 5%. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat kesalahan $< 5\%$ (0,05).

Hasil uji validitas pada setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut :

TABEL 4.2
Hasil Uji Validitas

X	Corrected Item- Total Correlation	Y	Corrected Item- Total Correlation
XRK1	.357	YRK1	.553
XRK2	.422	YRK2	.592
XRK3	.450	YRK3	.626
XRK4	.379	YRK4	.555
XRK5	.366	YRK5	.513
XRK6	.517	YRK6	.587
XRK7	.569	YRK7	.529
XRK8	.492	YRK8	.574
XRD1	.572	YRD1	.628
XRD2	.620	YRD2	.637
XRD3	.753	YRD3	.612
XRD4	.642	YRD4	.699
XA1	.511	YA1	.548
XA2	.514	YA2	.635
XE1	.488	YE1	.500
XE2	.545	YE2	.559
XE3	.623	YE3	.588
XE4	.386	YE4	.364
XE5	.512	YE5	.570
XE6	.485	YE6	.618
XT1	.549	YT1	.519
XT2	.550	YT2	.507
XT3	.534	YT3	.595
XT4	.524	YT4	.653
XT5	.457	YT5	.449
XT6	.524	YT6	.583
XT7	.600	YT7	.643

Sumber: Data primer diolah, 2012

Pengujian untuk menentukan valid atau tidak validnya setiap butir pertanyaan dapat dilakukan dengan cara membandingkan r hasil dengan nilai r table. Untuk

menentukan nilai r table dapat dilakukan dengan cara $df = \text{jumlah kasus} - 2$. Dalam kasus ini nilai df dapat dicari dengan rumus $df = 87 - 2 = 85$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Didapat angka sebesar 0.1775. Untuk mencari r hasil bisa dilihat pada kolom Corrected Item – Total Correlation.

Untuk mengambil keputusan apakah pertanyaan itu valid atau tidak valid dapat diambil dasar pengambilan keputusan yaitu:

- Jika r hasil positif, serta r hasil $>$ r table, maka butir atau variabel tersebut valid.
- Jika r hasil tidak positif, dan r hasil $<$ r table, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Berdasarkan table 4.2 terlihat bahwa semua butir pertanyaan baik dari kualitas jasa (x) maupun dari kepuasan (y) memiliki nilai Correlated Item – Total Correlation diatas nilai r table (0.1775). Ini menandakan bahwa r hasil $>$ r table, maka dari itu kesemua butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat ukur kestabilan hasil akhir. Hal ini berarti bahwa suatu alat ukur memiliki reliabilitas apabila hasil pengukuran diujikan berkali-kali terhadap subyek yang sama selalu menunjukkan hasil atau skor yang sama. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut mempunyai keandalan dalam pengukuran.

Menurut Ghozali (2005) suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$ (Ghozali, 2005).

TABEL 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Jasa (x)	0.917
Kepuasan (y)	0.935

Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dapat diandalkan atau *reliable*, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang disyaratkan yaitu di atas nilai kritis ($>0,60$).

4.2.3 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin dan usia. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	48.3%
Perempuan	45	51.7%

Sumber: Data Primer diolah, 2012

Berdasarkan table 4.4 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 45 orang atau 51.7% dan sisanya sebanyak 42 orang atau 48.3% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan karena mahasiswa yang mengambil PPAk lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

TABEL 4.5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

USIA	JUMLAH	PERSENTASE
20-22	40	46.0%
23-25	36	41.4%
26-28	6	6.9%
>29	5	5.7%
TOTAL	87	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2012

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berusia antara 20-22 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau 46.0%.

4.3 Analisis Statistik

4.3.1 Uji Beda Sampel Berhubungan (Paired Samples T Test)

Uji dua sampel berhubungan (Paired Samples T Test) digunakan untuk menguji ada-tidaknya perbedaan/ kesamaan dua kondisi/situasi (faktor atau indikator suatu variabel) yang saling berhubungan.

Yang termasuk dalam pengujian ini adalah indikator dari masing-masing variabel yaitu dari kualitas jasa (x) dan dari kepuasan (y), serta dari rata-rata masing-masing variabel.

TABEL 4.6
Uji Beda

Indikator	Sig (2-tailed)
Rata-Rata Reliability (X) – Rata-Rata Reliability (Y)	.104
Rata-Rata Assurance (X) – Rata-Rata Assurance (Y)	.487
Rata-Rata Empathy (X) – Rata-Rata Empathy (Y)	.281
Rata-Rata Tangible (X) – Rata-Rata Tangible (Y)	1.000

Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan table 4.6 dapat dilihat bahwa nilai Sig (2-tailed) > 0.05 yang berarti bahwa H_0 diterima. Dengan nilai signifikan yang paling dominan adalah Rata-rata Tangible (X) – Rata-rata Tangible (Y) sebesar 1.000. Sedangkan rata-rata responsiveness (x) dengan rata-rata responsiveness (y) tidak bisa dibandingkan karena mean, standar deviasi, dan standar error mean mempunyai nilai yang sama sehingga perbedaannya 0.

Dari analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa **hipotesis** yang **pertama** yaitu tidak ada ada perbedaan antara kualitas jasa dengan tingkat kepuasan dapat **diterima**.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari regresi, yaitu tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi tidak dilakukan karena

data yang dipakai bukan merupakan data time series. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa merupakan metode regresi yang menghasilkan estimator linear tidak bisa yang terbaik. kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut dengan asumsi klasik, yaitu :

4.3.2.1 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2005) multikolinieritas suatu model dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan pada table 4.7 berikut ini:

TABEL 4.7
Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Reliability (X)	.682	1.466
	Responsiveness (X)	.515	1.943
	Assurance (X)	.662	1.511
	Empathy (X)	.606	1.650
	Tangible (X)	.553	1.807

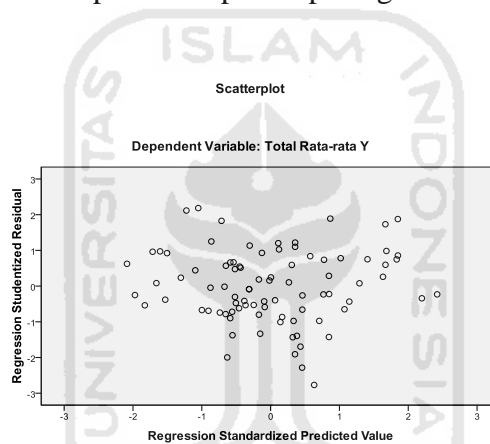
Sumber: Data Primer diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas nilai VIF untuk seluruh variabel independen yang terdiri dari reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible

memiliki nilai VIF dibawah 10, sehingga model regresi yang diajukan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala Multikolinieritas.

4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Gejala heterokedastisitas terjadi bila *disturbance term* untuk setiap observasi tidak lagi konstan, tetapi bervariasi. Perhitungan heterokedastisitas dapat dilakukan dalam banyak model, salah satunya adalah Scatter plot (diagram pencar). Hasil Uji Heteroskedastisitas tersebut dapat di tampilkan pada gambar berikut ini:

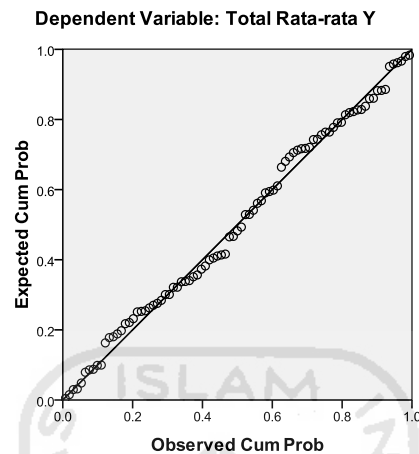


GAMBAR 4.1
Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer diolah, 2012

4.3.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah Normal P-Plot. Gambar grafik uji normalitas dapat ditunjukkan pada gambar 4.1 berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



GAMBAR 4.2
Uji Normalitas

Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2.4 Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Model regresi ini dikatakan memenuhi asumsi linieritas jika X^2 hitung $<$ X^2 tabel. Untuk X^2 hitung = $n \times R^2$, dan n = jumlah kasus. R^2 diperoleh dari nilai residual model utama dengan nilai kuadrat variabel bebas, sedangkan X^2 tabel didasarkan pada derajat kebebasan ($df = n - m$), dan $\alpha = 5\%$.

TABEL 4.8
Uji Linearitas

R Square	N	X²hitung = NxR²	X² Tabel (Df = 87 - 3 = 84)	Keterangan
0.02	87	1.74	106.39	Linear

Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai X² hitung < X² tabel (1.74 < 106.39). Dengan demikian model regresi linier berganda ini telah memenuhi asumsi linearitas.

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan komputer program SPSS 17.

TABEL 4.9
Hasil Regresi

Variabel Bebas	Koef. Beta	t-hitung	Probabilitas
Constanta	0.683	0.952	0.344
Reliability (X1)	0.947	4.051	0.000
Responsiveness (X2)	1.550	8.667	0.000
Assurance (X3)	0.283	1.588	0.116
Empathy (X4)	0.724	3.856	0.000
Tangible (X5)	1.287	5.804	0.000
R	0.941		
R Square	0.886		
Adjusted R Square	0.878		
F Hitung	125.360		

Sumber: Data Primer Diolah, 2012

Pada penelitian ini digunakan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear pada tabel 4.7 maka dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,683 + 0,947 X_1 + 1,550 X_2 + 0,283 X_3 + 0,724 X_4 + 1,287 X_5 + e$$

Hasil analisis tersebut akan diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Konstanta (Koefisien a)

Nilai konstanta sebesar 0,683 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel independen yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi maka kepuasan mahasiswa akan sama dengan 0,683.

2) Reliability (b₁)

Reliability (X₁) mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, dengan koefisien regresi sebesar 0,947. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti antara Reliability dan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi menunjukkan hubungan yang searah. Semakin tinggi reliability maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin besar. Begitu pula

sebaliknya, semakin rendah Reliability maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin kecil.

3) Responsiveness (X_2)

Responsiveness (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, dengan koefisien regresi sebesar 1,550. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti antara Responsiveness dan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi menunjukkan hubungan yang searah. Semakin tinggi reliability maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin besar. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah Responsiveness maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin kecil.

4) Assurance (X_3)

Assurance (X_3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, dengan koefisien regresi sebesar 0,283. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti antara Assurance dan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi menunjukkan hubungan yang searah. Semakin tinggi Assurance maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin besar. Begitu pula

sebaliknya, semakin rendah Assurance maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin kecil.

5) Empathy (X₄)

Empathy (X₄) mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, dengan koefisien regresi sebesar 0,724. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti antara Empathy dan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi menunjukkan hubungan yang searah. Semakin tinggi Empathy maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin besar. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah Empathy maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin kecil.

6) Tangible (X₅)

Tangible (X₅) mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, dengan koefisien regresi sebesar 1,287. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti antara Tangible dan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi menunjukkan hubungan yang searah. Semakin tinggi Tangible maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin besar. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah Tangible maka tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi juga semakin kecil.

4.3.4 Uji t (Parsial)

Untuk membuktikan hipotesis kedua sampai keenam menggunakan uji parsial (uji t). Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui nilai t hitung dan nilai probabilitasnya untuk masing-masing variabel independennya telah diketahui dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dengan cara membandingkannya dengan tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05.

a. Reliability (X_1)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel reliability (X_1) terdapat nilai **t hitung** sebesar 4.051 dan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti **p value < 0,05**. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak atau menerima H_a yang berarti bahwa ada pengaruh positif variabel reliability terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, **dengan demikian hipotesis kedua terbukti.**

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yessica Anggita Martarina (2006) yang menyimpulkan bahwa reliability berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Yang dimaksud dengan reliability yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Assegaff (2009) menyatakan bahwa kendala berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu dengan

demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk itu.

Ini menandakan bahwa mahasiswa akuntansi yang mengikuti PPAk merasa puas karena pelayanan yang diberikan dari segi reliability sesuai dengan apa yang diinginkan sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut.. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi tingkat keandalan semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa. Namun sebaliknya semakin rendah tingkat keandalan yang di terima mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa pun rendah.

b. Responsiveness (X_2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel responsiveness (X_2) terdapat nilai **t hitung** sebesar 8.667 dan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti **p value** < **0,05**. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak atau menerima H_a yang berarti bahwa ada pengaruh positif variabel responsiveness terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, **dengan demikian hipotesis ketiga terbukti.**

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Maya Wulandari (2006) yang menyimpulkan bahwa responsiveness berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Yang

dimaksud *responsiveness* disini adalah kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Assegaff (2009) menyatakan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membiarkan konsumen menunggu, tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh *responsiveness* atau ketanggapan adalah semakin tinggi tingkat ketanggapan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang di terima oleh mahasiswa. Namun sebaliknya, semakin rendah tingkat keandalan yang di berikan maka tingkat kepuasan mahasiswa juga semakin rendah.

c. Assurance (X_3)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Assurance (X_3) terdapat nilai **t hitung** sebesar 1.588 dan probabilitas sebesar 0,116 yang berarti **p value > 0,05**. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima atau menolak H_a yang berarti bahwa tidak ada pengaruh positif variabel assurance terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, **dengan demikian hipotesis keempat tidak terbukti.**

Tingkat kepuasan tidak dipengaruhi oleh kemampuan pengetahuan dosen yang luas dikarena mahasiswa PPAk dituntut kreatif dalam belajar dan sekaligus dituntun untuk mampu memecahkan masalah-masalah perkuliahan. Selain itu keberadaan dosen bukan menjadi factor penentu kepuasan dikarenakan kemajuan teknologi yang bisa membawa mahasiswa berinteraksi dengan dosen tanpa harus bertatap muka. Tingkat kepuasan juga tidak dipengaruhi oleh ketrampilan karyawan karena mahasiswa tidak menganggap karyawan sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pihak PPAk. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak bisa diukur secara kongkrit karena mahasiswa tidak mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah maksimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Achmad Zaeni (2007) yang menyimpulkan bahwa assurance tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.

d. Empathy (X₄)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel empathy (X₄) terdapat nilai **t hitung** sebesar 3.856 dan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti **p value < 0,05**. Nilai tersebut dapat membuktikan Ho ditolak atau menerima Ha yang berarti bahwa ada pengaruh positif variabel empathy terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, **dengan demikian hipotesis kelima terbukti.**

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Maya Wulandari (2006) yang menyimpulkan bahwa empathy berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Yang dimaksud empathy adalah kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Assegaff (2009) berpendapat bahwa empati juga berarti memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Tingkat kepedulian dan perhatian kepada pelanggannya secara individu akan sangat di dambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat di aktualisasikan.

e. Tangible (X₅)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel tangible (X₅) terdapat nilai **t hitung** sebesar 5.804 dan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti **p value < 0,05**. Nilai tersebut dapat membuktikan Ho ditolak atau menerima Ha yang berarti bahwa ada pengaruh positif variabel tangible terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi, **dengan demikian hipotesis keenam terbukti.**

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Maya Wulandari (2006) yang menyimpulkan bahwa ada tangible berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk. Tangible bisa

dikatakan sebagai penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.

4.3.5 Pengujian Koefisien Determinan

Berdasarkan Tabel 4.9 nilai Adj. R^2 (Koefisien Determinasi) sebesar 0,878 atau 87.8%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas reliability (X_1), responsiveness (X_2), assurance (X_3), empathy (X_4), dan tangible (X_5) terhadap perubahan variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y), Artinya besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 87.8%. Sedangkan sisanya yaitu 12.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

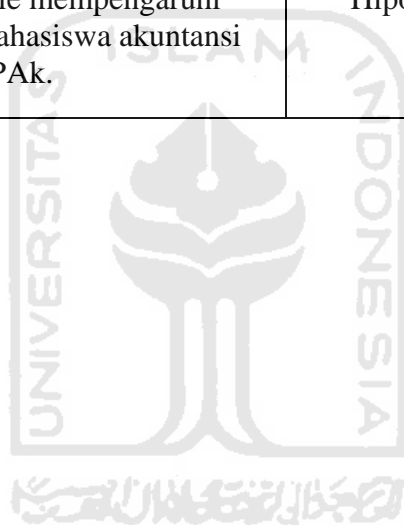
4.3.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas diatas maka dapat disajikan rekapitulasi hasil penelitian pada table 4.10 berikut ini:

TABEL 4.10
Rekapitulasi Hasil Penelitian

Hipotesis	Hasil
Hipotesis 1. Tidak ada perbedaan antara kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Diterima
Hipotesis 2. Reliability mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Diterima

Hipotesis 3. Responsiveness mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Diterima
Hipotesis 4. Assurance mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Ditolak
Hipotesis 5. Empathy mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Diterima
Hipotesis 6. Tangible mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti PPAk.	Hipotesis Diterima



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dari pembahasan pada bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak ada perbedaan antara kualitas jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) dimana rata-rata tangible (x) dengan rata-rata tangible (y) mempunyai nilai yang lebih dari pada rata-rata perbandingan reliability, assurance, empathy. Untuk variabel responsiveness tidak bisa dibandingkan karena mempunyai mean, standard deviation, dan standard error mean yang sama.
2. Reliability mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk), hal ini dibuktikan dengan hasil p value variabel reliability yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.
3. Responsiveness mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk), hal ini dibuktikan dengan hasil p value variabel responsiveness yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.
4. Assurance tidak mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk),

hal ini dibuktikan dengan hasil p value variabel responsiveness yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

5. Empathy mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk), hal ini dibuktikan dengan hasil p value variabel tangible yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.
6. Tangible mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi dalam mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk), hal ini dibuktikan dengan hasil p value variabel tangible yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel dan bukan menggunakan populasi, sehingga data yang diperoleh kurang beragam.
2. Sampel pada penelitian ini hanya meliputi 4 universitas yang mempunyai prodi PPAk yaitu UII,UGM,STIE YKPN, dan USD. Sedangkan untuk UTY tidak memperoleh ijin dari pihak pengelola PPAk.
3. Variabel dependent dalam penelitian ini hanya menggunakan tingkat kepuasan.

5.3 Saran

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan pedoman bagi peneliti selanjutnya, untuk sebaiknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi untuk memperoleh responden penelitian yang lebih banyak sehingga data yang didapat akan lebih beragam.
2. Penelitian selanjutnya perlu memperhatikan tentang perijinan untuk melakukan penelitian agar data yang diperoleh mewakili seluruh universitas yang menyelenggarakan PPAk di Yogyakarta.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan tambahan variabel dependent berupa loyalitas, yang menggambarkan loyalitas mahasiswa setelah memperoleh pelayanan yang baik terhadap instansi penyelenggara PPAk.

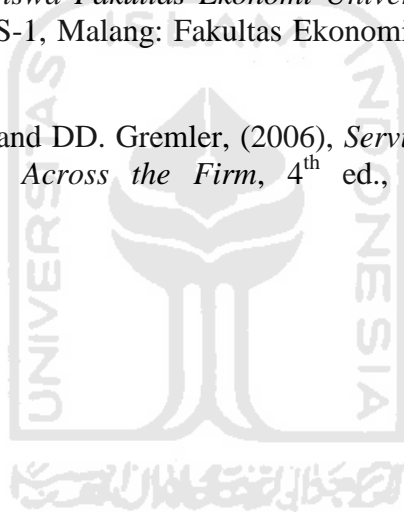
DAFTAR PUSTAKA

- Balasubramanian, S., P. Konana and NM. Menon, (2003), Customer Satisfaction in Virtual Environments: A Study of Online Investing, *Management Science*, 49 (7): 871-889.
- Barsky, JD. and R. Labagh, (1992), Measurement, Market Research, Hotels and Motels, Factors, Customer Satisfaction, Consumer Attitudes, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33 (5), 37-44.
- Bei, LT. and YC. Chiao, (2001), An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction and Loyalty, *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14: 125-140.
- FE UII, (2008), *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi UII*, Yogyakarta.
- Fullerton, G, (2005), The Impact of Brand Commitment on Loyalty to Retail Service Brands, *Canadian Journal of Administrative Science*, 22 (2): 97-110.
- Garbarino, E. and MS. Johnson, (1999), The Different Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Consumer Relationship, *Journal of Marketing*, 63(2): 70-87.
- Gujarati, N. Damodar, (2003), *Basic Econometrics*, 4th Edition, New York: Mc Gaw-Hill Inc.
- Hallowell, R., (1996), The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Profitability: An Empirical Study, *International Journal of Service Industry Management*, 7 (4): 27-42.
- Hogarth, jm., M. English and M. Sharma, (2001), Customer Complaints and Third Parties: Determinants of Consumer Satisfaction with Complain, *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14: 74-78.
- Huang, JH. and CY. Lin, (2005), The Explanation Effects on Customer Perceived Justice, Satisfaction and Loyalty Improvement: An Exploratory Study, *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 7(2): 212-218.
- Ikatan Akuntan Indonesia, (2001), *Standar Profesional Akuntan Publik*, Januari, Jakarta: Salemba Empat.
- Jun, S., YJ. Hyun., JM. Gentry and CS. Song, (2001), The Relative Influence of Affective Experience on Consumer Satisfaction Under Positive Versus,

Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 14: 141-154.

- Kolodinsky, J., J. Nam, J. Lee and M. Drzewiczewsky, (2001), Degree of Frailty and Elders' Satisfaction with Personal Care Services in a Community Setting, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14 (2): 154-165.
- Kotler, P. and KL. Keller, (2006), *Marketing Management*, 12th ed., New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lawton, JL., D. Weaver and B. Faulkner, (1998), Customer Satisfaction in Australian Timeshare Industry, *Journal of Travel Research*, 37(1): 30-38.
- Lee, J., J. Lee and L. Feick, (2001), The Impact of Switching Costs on the Consumer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France, *Journal of Service Marketing*, 15(1): 35-48.
- Leo, PY. and J. Philippe, (2002), Retail Centers: Location and Customer's Satisfaction, *The Service Industries Journal*, 22(1): 122-146.
- Meuter, LM., AL. Ostrom, RI. Roundtree and MJ. Bitner, (2000), Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service, *Journal o Marketing*, 64 (3): 50-64.
- Naryawan, (2011), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*, Skripsi S-1, Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A., VA. Zeithmal and L. Berry, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Futura Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50.
- Prasetyaningrum, I.D, (2009), *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa*, Tesis, Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Sekaran, Uma., (2000), *Research Methods for Business A Skill Building Approach*, 2nd Edition, New York: John Willey & Sons, Inc.
- Srijumpa, R., M. Speece and H. Paul, (2002), Satisfaction Drivers for Internet Service Technology among Stock Brokerage, *Journal of Financial Service Marketing*, 6 (3): 240-253.

- Tian-Cole, S., JL Crompton and VL Willson, (2002), An Empirical Investigation of the Relationships Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions among Visitors to a Wildlife Refuge, *Journal of Leisure Research*, 34(1): 1-24.
- Yu, CH., HC. Chang and GL. Huang, (2006), A Study of Service Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry, *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 9(1): 126-133.
- Yuksel, A. and M. Rimmington, (1998), Customer-Satisfaction Measurement, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quartely*, 39 (6): 60-68.
- Zaeni, A., (2007), *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*, Skripsi S-1, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Zeithaml, VA., MJ. Bitner and DD. Gremler, (2006), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed., Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.



LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian dan Surat Ijin

Penelitian





Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara.

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PROGRAM PROFESI AKUNTANSI (PPAk)”** yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Februari 2012

Pembimbing

Peneliti

Suwaldiman S.E., M.Accy., Ak.

Afuan Fajrian Putra

Karakteristik Responden

Nama (*boleh tidak diisi*) :

Jenis kelamin : *(Laki-laki/ Perempuan)

Usia :

Asal perguruan tinggi :

Keterangan : *) coret yang tidak perlu



Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda silang (X) pada angka yang tertera dalam tabel pertanyaan yang disediakan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Setuju (S)
 4 = Sangat Setuju (SS)

KUALITAS JASA***Reliability/ keandalan***

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Dosen datang mengajar tepat waktu	1	2	3	4
2	Karyawan datang bekerja tepat waktu	1	2	3	4
3	Dosen menguasai materi perkuliahan	1	2	3	4
4	Dosen memberikan kuliah dengan jelas	1	2	3	4
5	Dosen memberikan kuliah dengan tidak membosankan	1	2	3	4
6	Dosen menjawab pertanyaan yang ada dengan baik	1	2	3	4
7	Dosen menjawab pertanyaan dengan antusias	1	2	3	4
8	Dosen memberi materi kuliah yang dapat membantu karir saya ke depan	1	2	3	4

Responsiveness/ daya tanggap

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan santun	1	2	3	4
2	Prosedur administrasi tidak menyulitkan mahasiswa	1	2	3	4
3	Dosen menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat	1	2	3	4
4	Karyawan menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat	1	2	3	4

Assurance/ jaminan

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Dosen mempunyai pengetahuan yang luas	1	2	3	4
2	Karyawan mempunyai ketrampilan yang memadai	1	2	3	4

Empathy/ empati

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Dosen dapat memahami masalah pribadi mahasiswa	1	2	3	4
2	Karyawan dapat memahami masalah pribadi mahasiswa	1	2	3	4
3	Dosen memberikan perhatian terhadap perkembangan mahasiswa	1	2	3	4
4	Dosen mengomentari hasil ujian	1	2	3	4
5	Dosen dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa	1	2	3	4
6	Karyawan dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa	1	2	3	4

Tangible/ berwujud

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Fasilitas perkuliahan cukup lengkap	1	2	3	4
2	Ruang perkuliahan cukup bersih	1	2	3	4
3	Ruang perkuliahan cukup nyaman	1	2	3	4
4	Ruang perkuliahan ditata dengan rapi	1	2	3	4
5	Penampilan dosen enak dipandang	1	2	3	4
6	Penampilan Karyawan enak dipandang	1	2	3	4
7	Ruang perkuliahan cukup kondusif	1	2	3	4

KEPUASAN MAHASISWA

Reliability/ keandalan

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas karena dosen datang mengajar tepat waktu	1	2	3	4
2	Saya puas karena karyawan datang bekerja tepat waktu	1	2	3	4
3	Saya puas karena dosen menguasai materi perkuliahan	1	2	3	4
4	Saya puas karena dosen memberikan kuliah dengan jelas	1	2	3	4
5	Saya puas karena dosen memberikan kuliah dengan tidak membosankan	1	2	3	4
6	Saya puas karena dosen menjawab pertanyaan yang ada dengan baik	1	2	3	4
7	Saya puas karena dosen menjawab pertanyaan dengan antusias	1	2	3	4
8	Saya puas dengan materi kuliah dari dosen yang dapat membantu karir saya ke depan	1	2	3	4

Responsiveness/ daya tanggap

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas karena karyawan memberikan pelayanan dengan santun	1	2	3	4
2	Saya puas karena prosedur administrasi tidak menyulitkan mahasiswa	1	2	3	4
3	Saya puas karena dosen menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat	1	2	3	4
4	Saya puas karena karyawan menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa dengan cepat	1	2	3	4

Assurance/ jaminan

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas karena dosen mempunyai pengetahuan yang luas	1	2	3	4
2	Saya puas karena karyawan mempunyai ketrampilan yang memadai	1	2	3	4

Empathy/ empati

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas karena dosen dapat memahami masalah pribadi mahasiswa	1	2	3	4
2	Saya puas karena karyawan dapat memahami masalah pribadi mahasiswa	1	2	3	4
3	Saya puas karena dosen memberikan perhatian terhadap perkembangan mahasiswa	1	2	3	4
4	Saya puas karena dosen mengomentari hasil ujian	1	2	3	4
5	Saya puas karena dosen dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa	1	2	3	4
6	Saya puas karena karyawan dapat bersikap bersahabat dengan mahasiswa	1	2	3	4

Tangible/ berwujud

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas karena fasilitas perkuliahan cukup lengkap	1	2	3	4
2	Saya puas karena ruang perkuliahan cukup bersih	1	2	3	4
3	Saya puas karena ruang perkuliahan cukup nyaman	1	2	3	4
4	Saya puas karena ruang perkuliahan ditata dengan rapi	1	2	3	4
5	Saya puas karena penampilan dosen enak dipandang	1	2	3	4
6	Saya puas karena penampilan karyawan enak dipandang	1	2	3	4
7	Saya puas karena ruang perkuliahan cukup kondusif	1	2	3	4



**UNIVERSITAS
SANATA DHARMA
YOGYAKARTA**

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 017/WR I/F/II/2012

Pimpinan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, dengan ini memberikan izin melakukan penelitian kepada:

Nama : Afuan Fajrin Putra
 No. Mhs : 08312392
 Prodi : Akuntansi
 Institusi : Universitas Islam Indonesia
 Lokasi : Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
 Waktu : Bulan Februari - Maret 2012
 Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk)
 Dosen Pemb. : Suwaldiman, S.E., M.Accy., Ak.
 Responden : Mahasiswa Prodi PPAk Universitas Sanata Dharma

Mohon unit terkait dapat membantu yang bersangkutan seperlunya.

Yogyakarta, 16 Februari 2012

Wakil Rektor I

Dr. Fr. Ninik Yudianti, M.Acc., QIA.

Tembusan:

1. Yth. Dekan FE USD
2. Kaprodi PPAk USD

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

JL. SETURAN, YOGYAKARTA 55281, KOTAK POS 1014 YOGYAKARTA 55010
TELP. (0274) 486160, 486321 Psw. 1407, 1406 FAKS. (0274) 486155 E-mail: lppm@stieykn.ac.id**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1264/STIE YKPN/LPPM/II/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa: **Afuan Fajrian Putra**
No. Mahasiswa: 08312392
Program Studi: Ekonomi Akuntansi
PTN/PTS: Universitas Islam Indonesia (UII)

Telah melakukan penelitian di STIE YKPN dari tanggal 9 sampai dengan 10 Februari 2012 guna keperluan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi dalam Mengikuti Program Profesi Akuntansi (PPAK)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Februari 2012



Baldric Siregar
Dr. Baldric Siregar, MBA, Ak.
Direktur LPPM



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 034/DEK/10/Div.SDM/I/2012
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

31 Januari 2012

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Ketua Jurusan Akuntansi (Pengelola Profesi Akuntansi)
Universitas Gajah Mada
Yogyakarta

.Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Afuan Fajrian Putra
No. Mahasiswa : 08 312 392
Jurusan : Akuntansi
Alamat : Jl.H.Agus Salim Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi judul. **"Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Mengikuti Pendidikan Prosesi Akuntansi (PPAK) "**

Dosen Pembimbing : Suwaldiman, Se.,M.Accy.,Ak

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Acc: HR/PA → dibikin lusa
Dekan
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA,
NIK: 88 312 0104

Kontak Person :
AFUAN FAJRIAN (083869300879)

SURAT KETERANGAN

Dengan ini menerangkan, bahwa **BENAR** mahasiswa yang bernama **Afuan Fajrian Putra**, mahasiswa Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Islam Indonesia telah melakukan penyebaran kuesioner penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MENGIKUTI PROGRAM PROFESI AKUNTANSI (PPAK)"** yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Institusi : UIM
Alamat : BULAKSUMUR, YOGYAKARTA

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Yogyakarta, Februari 2012



SHI, M. Anas



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
 Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 037/DEK/10/Div.SDM/II/2012
 Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

1 Februari 2012

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Ketua Jurusan Akuntansi (Pengelola PPAK)

~~Universitas Islam Indonesia~~ Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

.Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Afuan Fajrin Putra
 No. Mahasiswa : 08 312 392
 Jurusan : Akuntansi
 Alamat : Jl.H.Agus Salim 13 Yogyakarta

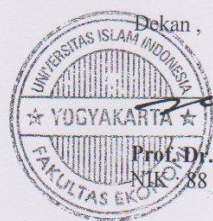
Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi judul. **"Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) "**

Dosen Pembimbing : Suwaldiman, SE.,M.Accy.,Ak.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb



Dekan,

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA
 NIK. 88 312 0104

The watermark logo of Universitas Islam Indonesia is centered on the page. It features a stylized tree or plant with a circular top, enclosed in a shield-like shape. The text "UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA" is written around the logo, and there is Arabic calligraphy at the bottom.

LAMPIRAN 2

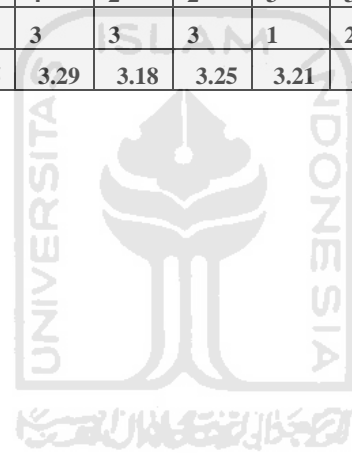
Hasil Rekapitulasi Data Penelitian

Responden	JK	Usia	Kualitas Jasa (X)																	
			R/K1	R/K2	R/K3	R/K4	R/K5	R/K6	R/K7	R/K8	R/D1	R/D2	R/D3	R/D4	A1	A2	E1	E2	E3	E4
1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3
2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
6	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3
7	1	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3
8	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2
9	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
10	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3
11	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2
12	1	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
13	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3
14	2	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3
16	1	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
17	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
18	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3
19	1	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
20	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
21	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
22	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
23	2	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
25	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2

26	2	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3
27	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
28	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	2	3
29	2	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	1
30	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2
31	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
32	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2
33	2	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
34	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
35	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
36	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
39	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2
40	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
41	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
42	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
43	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
44	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4
45	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
46	1	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
47	1	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3
48	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3
49	1	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
50	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
51	2	1	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	2	2
52	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3

53	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
54	1	1	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
55	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4
56	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
57	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
58	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	3
59	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
60	1	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
61	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
63	1	1	2	2	4	4	2	3	3	4	2	1	3	1	4	2	4	2	4	4
64	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
65	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3
66	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
67	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
68	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
69	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
70	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
73	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
75	1	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1
76	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
77	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
78	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
79	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3

80	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2
81	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2
83	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
84	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	1	3	3
86	2	1	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
87	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	1	2	1	2	3
Rata-rata			3.18	3.26	3.6	3.33	2.95	3.29	3.18	3.25	3.21	3.05	3.01	2.97	3.51	3.13	2.41	2.37	2.9	2.84



E5	Kualitas Jasa (X)								Kepuasan (Y)												
	E6	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R/K1	R/K2	R/K3	R/K4	R/K5	R/K6	R/K7	R/K8	R/D1	R/D2	R/D3	R/D4	A1
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3

3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4
4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3
3.1 3	3. 1	3. 3	3.3 8	3.3 1	3.3 2	3.1 5	3.1 3	3.2 3	3.1 8	3.1 6	3.3 4	3.2 8	3.0 9	3.2 5	3.1 1	3.2 2	3.0 9	3.0 5	2.9 9	2.9 5	3. 4	



		Kepuasan (Y)											
A2	E1	E2	E3	E4	E5	E6	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3

3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4
4	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
4	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3
4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2

3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4
2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
1	2	1	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3
3.17	2.59	2.52	2.87	2.82	3.13	3.07	3.26	3.32	3.3	3.32	3.17	3.17	3.26



LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas



Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XRK1	81.30	80.910	.357	.916
XRK2	81.22	80.684	.422	.915
XRK3	80.89	81.173	.450	.915
XRK4	81.15	81.408	.379	.916
XRK5	81.53	81.182	.366	.916
XRK6	81.20	80.973	.517	.914
XRK7	81.30	78.979	.569	.913
XRK8	81.23	79.830	.492	.914
XRD1	81.28	78.411	.572	.913
XRD2	81.44	76.760	.620	.912
XRD3	81.47	77.113	.753	.910
XRD4	81.52	76.578	.642	.911
XA1	80.98	80.325	.511	.914
XA2	81.36	79.302	.514	.914
XE1	82.07	78.623	.488	.914
XE2	82.11	77.661	.545	.913

XE3	81.59	77.664	.623	.912
XE4	81.64	80.255	.386	.916
XE5	81.36	80.116	.512	.914
XE6	81.38	79.750	.485	.914
XT1	81.18	79.477	.549	.913
XT2	81.10	79.443	.550	.913
XT3	81.17	79.377	.534	.913
XT4	81.16	79.648	.524	.914
XT5	81.33	80.690	.457	.915
XT6	81.36	79.999	.524	.914
XT7	81.25	79.075	.600	.912

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84.48	85.415	9.242	27

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YRK1	80.92	89.331	.553	.932
YRK2	80.94	89.078	.592	.932
YRK3	80.76	88.999	.626	.932
YRK4	80.83	89.982	.555	.932
YRK5	81.01	89.732	.513	.933
YRK6	80.85	89.803	.587	.932
YRK7	80.99	89.825	.529	.933
YRK8	80.89	89.615	.574	.932
YRD1	81.01	87.802	.628	.931
YRD2	81.06	86.357	.637	.931
YRD3	81.11	88.963	.612	.932
YRD4	81.15	86.919	.699	.930
YA1	80.70	89.863	.548	.932
YA2	80.93	88.298	.635	.931
YE1	81.52	88.415	.500	.933
YE2	81.59	87.222	.559	.933
YE3	81.23	87.807	.588	.932
YE4	81.29	90.905	.364	.935
YE5	80.98	89.813	.570	.932
YE6	81.03	88.336	.618	.932
YT1	80.84	89.927	.519	.933
YT2	80.78	89.824	.507	.933
YT3	80.80	89.229	.595	.932
YT4	80.78	88.033	.653	.931
YT5	80.93	91.111	.449	.934
YT6	80.93	89.088	.583	.932
YT7	80.84	88.927	.643	.931

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84.10	95.745	9.785	27



LAMPIRAN 4

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden



Frequencies

Statistics

		JK	Usia
N	Valid	87	87
	Missing	0	0

Frequency Table

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	42	48.3	48.3	48.3
	2	45	51.7	51.7	100.0
Total		87	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	40	46.0	46.0	46.0
	2	36	41.4	41.4	87.4
	3	6	6.9	6.9	94.3
	4	5	5.7	5.7	100.0
Total		87	100.0	100.0	



LAMPIRAN 5

**Uji Dua Sampel Berhubungan (Paired
Samples T Test)**

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	XRK1	3.18	87	.638	.068
	YRK1	3.18	87	.581	.062
Pair 2	XRK2	3.26	87	.580	.062
	YRK2	3.16	87	.568	.061
Pair 3	XRK3	3.60	87	.493	.053
	YRK3	3.34	87	.546	.059
Pair 4	XRK4	3.33	87	.543	.058
	YRK4	3.28	87	.521	.056
Pair 5	XRK5	2.95	87	.589	.063
	YRK5	3.09	87	.583	.063
Pair 6	XRK6	3.29	87	.455	.049
	YRK6	3.25	87	.511	.055
Pair 7	XRK7	3.18	87	.601	.064
	YRK7	3.11	87	.559	.060
Pair 8	XRK8	3.25	87	.595	.064
	YRK8	3.22	87	.538	.058
Pair 9	XRD1	3.21	87	.649	.070
	YRD1	3.09	87	.640	.069
Pair 10	XRD2	3.05	87	.746	.080
	YRD2	3.05	87	.746	.080
Pair 11	XRD3	3.01	87	.600	.064
	YRD3	2.99	87	.560	.060
Pair 12	XRD4	2.97	87	.738	.079
	YRD4	2.95	87	.645	.069
Pair 13	XA1	3.51	87	.525	.056
	YA1	3.40	87	.538	.058
Pair 14	XA2	3.13	87	.625	.067
	YA2	3.17	87	.595	.064
Pair 15	XE1	2.41	87	.724	.078
	YE1	2.59	87	.724	.078

Pair 16	XE2	2.37	87	.749	.080
	YE2	2.52	87	.760	.082
Pair 17	XE3	2.90	87	.665	.071
	YE3	2.87	87	.679	.073
Pair 18	XE4	2.84	87	.680	.073
	YE4	2.82	87	.638	.068
Pair 19	XE5	3.13	87	.546	.059
	YE5	3.13	87	.524	.056
Pair 20	XE6	3.10	87	.611	.065
	YE6	3.07	87	.606	.065
Pair 21	XT1	3.30	87	.573	.061
	YT1	3.26	87	.559	.060
Pair 22	XT2	3.38	87	.575	.062
	YT2	3.32	87	.581	.062
Pair 23	XT3	3.31	87	.597	.064
	YT3	3.30	87	.552	.059
Pair 24	XT4	3.32	87	.581	.062
	YT4	3.32	87	.600	.064
Pair 25	XT5	3.15	87	.540	.058
	YT5	3.17	87	.511	.055
Pair 26	XT6	3.13	87	.546	.059
	YT6	3.17	87	.575	.062
Pair 27	XT7	3.23	87	.564	.061
	YT7	3.26	87	.538	.058
Pair 28	RataRKx	3.2572	87	.36286	.03890
	RataRKy	3.2055	87	.41016	.04397
Pair 29	RataRDx	3.0201 ^a	87	.54615	.05855
	RataRDy	3.0201 ^a	87	.54615	.05855
Pair 30	RataRAX	3.3161	87	.48294	.05178
	RataRAY	3.2874	87	.46775	.05015
Pair 31	RataREx	2.7912	87	.47970	.05143
	RataREy	2.8314	87	.48790	.05231
Pair 32	RataRTx	3.2594	87	.42497	.04556

RataRTy	3.2594	87	.43052	.04616
---------	--------	----	--------	--------

a. The correlation and t cannot be computed because the standard error of the difference is 0.

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 XRK1 & YRK1	87	.597	.000
Pair 2 XRK2 & YRK2	87	.328	.002
Pair 3 XRK3 & YRK3	87	.435	.000
Pair 4 XRK4 & YRK4	87	.493	.000
Pair 5 XRK5 & YRK5	87	.622	.000
Pair 6 XRK6 & YRK6	87	.484	.000
Pair 7 XRK7 & YRK7	87	.664	.000
Pair 8 XRK8 & YRK8	87	.625	.000
Pair 9 XRD1 & YRD1	87	.681	.000
Pair 10 XRD2 & YRD2	87	.707	.000
Pair 11 XRD3 & YRD3	87	.692	.000
Pair 12 XRD4 & YRD4	87	.558	.000
Pair 13 XA1 & YA1	87	.588	.000
Pair 14 XA2 & YA2	87	.598	.000
Pair 15 XE1 & YE1	87	.663	.000
Pair 16 XE2 & YE2	87	.601	.000
Pair 17 XE3 & YE3	87	.640	.000
Pair 18 XE4 & YE4	87	.708	.000
Pair 19 XE5 & YE5	87	.472	.000
Pair 20 XE6 & YE6	87	.672	.000
Pair 21 XT1 & YT1	87	.549	.000
Pair 22 XT2 & YT2	87	.848	.000
Pair 23 XT3 & YT3	87	.739	.000
Pair 24 XT4 & YT4	87	.767	.000
Pair 25 XT5 & YT5	87	.707	.000
Pair 26 XT6 & YT6	87	.708	.000
Pair 27 XT7 & YT7	87	.716	.000

Pair 28	RataRKx & RataRKy	87	.719	.000
Pair 30	RataRAx & RataRAy	87	.674	.000
Pair 31	RataREx & RataREy	87	.745	.000
Pair 32	RataRTx & RataRTy	87	.864	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences				
		Mean	t	df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1	XRK1 - YRK1	.000	.000	86	1.000	
Pair 2	XRK2 - YRK2	.103	1.450	86	.151	
Pair 3	XRK3 - YRK3	.253	4.254	86	.000	
Pair 4	XRK4 - YRK4	.057	1.000	86	.320	
Pair 5	XRK5 - YRK5	-.138	-2.524	86	.013	
Pair 6	XRK6 - YRK6	.034	.652	86	.516	
Pair 7	XRK7 - YRK7	.069	1.348	86	.181	
Pair 8	XRK8 - YRK8	.034	.652	86	.516	
Pair 9	XRD1 - YRD1	.115	2.080	86	.041	
Pair 10	XRD2 - YRD2	.000	.000	86	1.000	
Pair 11	XRD3 - YRD3	.023	.469	86	.640	
Pair 12	XRD4 - YRD4	.011	.163	86	.871	
Pair 13	XA1 - YA1	.103	1.997	86	.049	
Pair 14	XA2 - YA2	-.046	-.783	86	.436	
Pair 15	XE1 - YE1	-.172	-2.704	86	.008	
Pair 16	XE2 - YE2	-.149	-2.068	86	.042	
Pair 17	XE3 - YE3	.023	.376	86	.708	
Pair 18	XE4 - YE4	.023	.424	86	.672	
Pair 19	XE5 - YE5	.000	.000	86	1.000	
Pair 20	XE6 - YE6	.034	.652	86	.516	
Pair 21	XT1 - YT1	.034	.598	86	.552	
Pair 22	XT2 - YT2	.057	1.684	86	.096	
Pair 23	XT3 - YT3	.011	.257	86	.798	

Pair 24	XT4 - YT4	.000	.000	86	1.000
Pair 25	XT5 - YT5	-.023	-.532	86	.596
Pair 26	XT6 - YT6	-.046	-1.000	86	.320
Pair 27	XT7 - YT7	-.034	-.773	86	.442
Pair 28	RataRKx - RataRKy	.05172	1.646	86	.104
Pair 30	RataRAx - RataRAy	.02874	.698	86	.487
Pair 31	RataREx - RataREy	-.04023	-1.086	86	.281
Pair 32	RataRTx - RataRTy	.00000	.000	86	1.000



LAMPIRAN 6

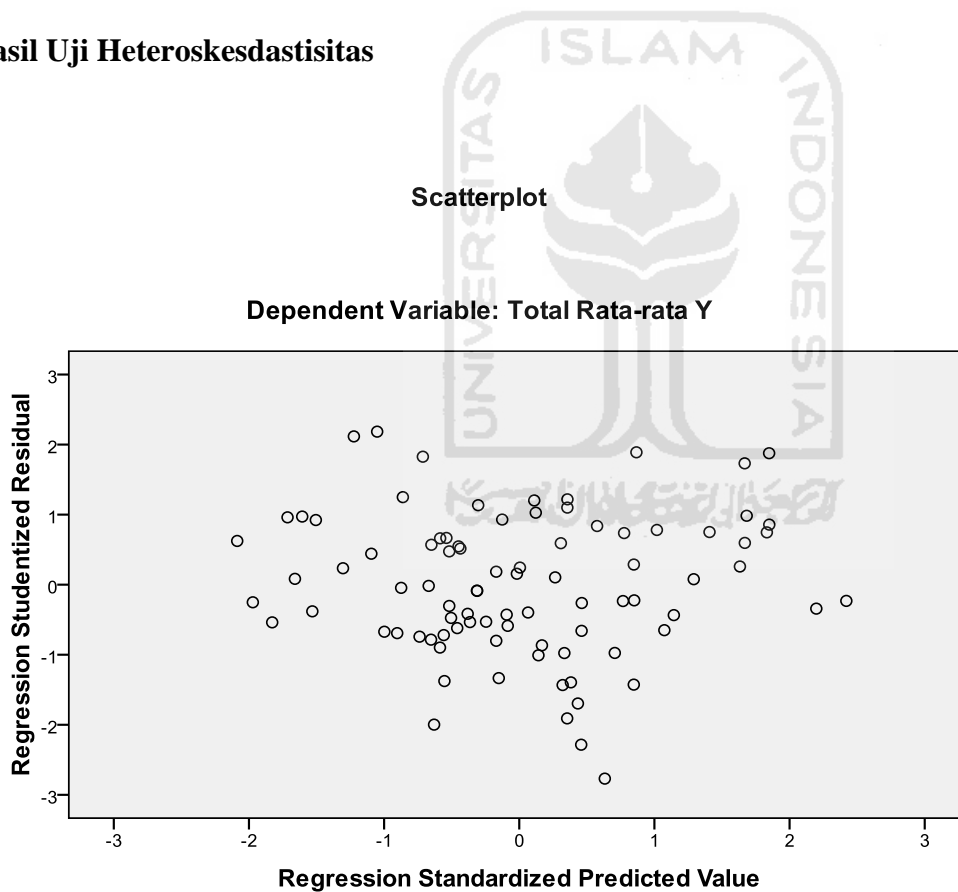
Hasil Uji Asumsi Klasik



Hasil Uji Multikolinieritas

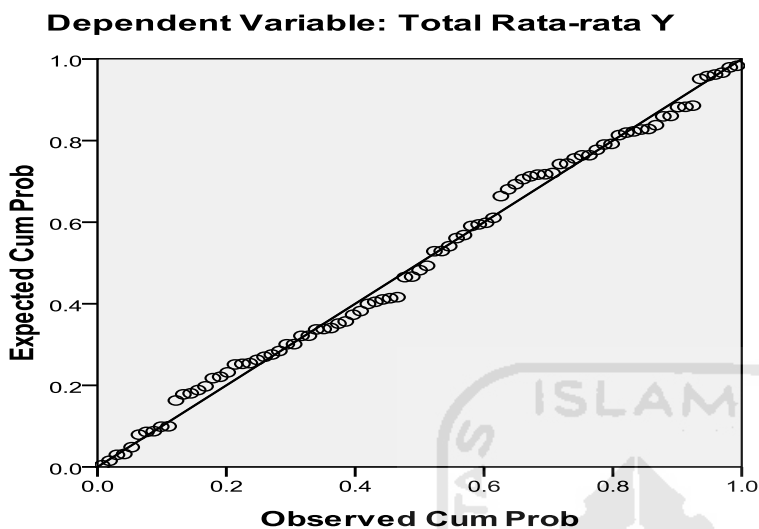
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Reliability (X)	.682	1.466
	Responsiveness (X)	.515	1.943
	Assurance (X)	.662	1.511
	Empathy (X)	.606	1.650
	Tangible (X)	.553	1.807

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Linearitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.045 ^a	.002	-.060	.64930396

a. Predictors: (Constant), Tangible2, Reliability2, Assurance2, Empathy2, Responsiveness2

R Square	N	$X^2_{hitung} = N \times R^2$	X^2_{Tabel} (Df = 87 - 3 = 84)	Keterangan
0.02	87	1.74	106.39	Linear

LAMPIRAN 7
Hasil Analisis Regresi



Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible (X), Reliability (X), Empathy (X), Assurance (X), Responsiveness (X) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.941 ^a	.886	.878	.64997	1.862

a. Predictors: (Constant), Tangible (X), Reliability (X), Empathy (X), Assurance (X), Responsiveness (X)

b. Dependent Variable: Total Rata-rata Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.796	5	52.959	125.360	.000 ^a
	Residual	34.219	81	.422		
	Total	299.015	86			

a. Predictors: (Constant), Tangible (X), Reliability (X), Empathy (X), Assurance (X), Responsiveness (X)

b. Dependent Variable: Total Rata-rata Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.683	.717		.952	.344					
Reliability (X)	.947	.234	.184	4.051	.000	.583	.410	.152	.682	1.466
Responsiveness (X)	1.550	.179	.454	8.667	.000	.841	.694	.326	.515	1.943
Assurance (X)	.283	.178	.073	1.588	.116	.558	.174	.060	.662	1.511
Empathy (X)	.724	.188	.186	3.856	.000	.693	.394	.145	.606	1.650
Tangible (X)	1.287	.222	.293	5.804	.000	.772	.542	.218	.553	1.807

a. Dependent Variable: Total Rata-rata Y

