

**REGRESI LOGISTIK BINER DALAM MENENTUKAN PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI



NIKIE RAMSI TAMNGE

NIM 20111112047

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

JUNI 2015



**REGRESI LOGISTIK BINER DALAM MENENTUKAN PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

NIKIE RAMSI TAMNGE

NIM 20111112047

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

JUNI 2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikie Ramsi Tamnge

NIM : 20111112047

Program Studi : Pendidikan Matematika

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 22 Juni 2015

Yang Membuat Pernyataan,

Nikie Ramsi Tamnge

Halaman Persetujuan Pembimbing

Skripsi yang ditulis oleh Nikie Ramsi Tamnge telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan tanggal 25 Juni 2015.

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

I. Wahyuni Suryaningtyas, S. Si., M. Si.

II. Endang Suprapti, S. Pd., M. Pd.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Matematika

Endang Suprapti, S. Pd., M. Pd.

Halaman Pengesahan Panitia Ujian

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan sah oleh Panitia Ujian Tingkat Sarjana (S1) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada tanggal 25 Juni 2015.

Dosen Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
I. Wahyuni Suryaningtyas, S. Si., M. Si.
II. Dra. Chusnal Ainy, M. Pd.
III. Shoffan Shoffa, S. Pd., M. Pd.

Mengetahui:

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dekan,

Dr. M. Ridlwan, M. Pd.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wata’ala karena berkat limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun skripsi ini disusun sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Regresi Logistik Biner dalam menentukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya”.

Berhasilnya penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Sukadiono, MM., rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan meningkatkan ilmu pengetahuan.
2. Bapak Dr. M. Ridlwan, M. Pd., dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah.
3. Bapak Drs. Asror CH., kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Wahyuni Suryaningtyas, S. Si., M. Si., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Endang Suprapti S. Pd., M. Pd., ketua Program Studi Pendidikan sekaligus pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Program Studi Pendidikan Matematika yang telah memberikan bekal pengetahuan serta bantuan kepada penulis.
7. Nunung Hartati Renuat, sahabat yang selalu sabar membantu penulis dalam mempelajari regresi logistik biner serta *mensupport* penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sitti Aminah RL, Nurul Komaria, Ulin Nikmah, Erna Lus Diana, dan Ovy Nuraini yang telah membantu penulis.

9. Teman-teman Program Studi Pendidikan Matematika angkatan 2011.
10. Seluruh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan guna perbaikan pada masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun dunia pendidikan serta pihak lain yang membacanya.

Surabaya, 21 Juni 2015

Nikie Ramsi Tamnge

20111112047

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Definisi Kepuasan Mahasiswa	11
2.1.4 Analisis Regresi Logistik Biner	12
2.1.4.1 Estimasi Parameter.....	14
2.1.4.2 Pengujian Parameter Secara Serentak.....	15
2.1.4.3 Pengujian Parameter Secara Parsial.....	16
2.1.4.4 Interpretasi Model (<i>Odds Ratio</i>).....	17
2.2 Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	20

2.4 Hipotesis.....	21
2.5 Diagram Alir Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.4.1 Variabel Penelitian.....	27
3.4.1.1 Variabel Penjelasan	27
3.4.1.2 Variabel Respon.....	30
3.4.2 Definisi Operasional	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	33
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.2 Instrumen Penelitian	33
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.6.1 Validitas Instrumen	34
3.6.2 Reliabilitas Instrumen	35
3.7 Prosedur Penelitian.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	42
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2 Analisis Data	52
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.2.2 Uji Serentak	55
4.2.3 Uji Parsial.....	56
4.2.4 Uji Kesesuaian Model Regresi Logistik	60
4.2.5 Interpretasi Model (<i>Odds Ratio</i>)	62
4.2.6 Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik	64
4.3 Pembahasan.....	65

4.3.1 Karakteristik Responden	65
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.3.3 Uji Serentak	67
4.3.4 Uji Parsial.....	68
4.3.5 Uji Kesesuaian Model Regresi Logistik	69
4.3.6 Interpretasi Model (<i>Odds Ratio</i>)	70
4.3.7 Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik	72
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Regresi Llogistik Jika Variabel Penjelas Bersifat Dikotomik (0, 1)	18
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya Tahun Akademik 2014/2015	25
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Masing-masing Jurusan	27
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Menurut Angkatan.....	44
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Menurut Jurusan	45
Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan <i>Tangible</i> (X_1).....	47
Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan <i>Reliability</i> (X_2).....	48
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (X_3)	49
Tabel 4.7 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan <i>Assurance</i> (X_4).....	50
Tabel 4.8 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan <i>Emphaty</i> (X_5)	51
Tabel 4.9 Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan BAAK Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa (Y)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.12 Uji Serentak.....	56
Tabel 4.13 Uji Parsial antara <i>Tangible</i> (X_1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	57
Tabel 4.14 Uji Parsial antara <i>Reliability</i> (X_2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	58

Tabel 4.15 Uji Parsial antara <i>Responsiveness</i> (X_3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	58
Tabel 4.16 Uji Parsial antara <i>Assurance</i> (X_4) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	59
Tabel 4.17 Uji Parsial antara <i>Emphaty</i> (X_5) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	60
Tabel 4.18 Uji Kesesuaian Model.....	61
Tabel 4.19 Interpretasi Model.....	62
Tabel 4.20 Ketepatan Klasifikasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan BAAK Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya	20
Gambar 2.2 (a) Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 2.2 (b) Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Persentase Reponden Menurut Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 Persentase Reponden Menurut Angkatan	44
Gambar 4.3 Persentase Reponden Menurut Jurusan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian Skripsi	77
Lampiran 2 Surat Jawaban Permohonan Ijin Pengambilan Data.....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	79
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	83
Lampiran 5 Hasil Regresi Logistik Biner Metode <i>Backward (Wald)</i>	88
Lampiran 6 Hasil Uji Parsial.....	92
Lampiran 7 Hasil Regresi Logistik Biner Menggunakan Metode Enter	98
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP.....	103
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	107
Lampiran 10 Kritik/Saran Responden Terhadap Pelayanan BAAK.....	108
Lampiran 11 Riwayat hidup.....	126

DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, A. 1990. *Categorical Data Analysis*. New York: John Wiley & Sons.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hosmer, D. W. and Lemeshow, S. 2000. *Applied Logistic Regression*. New York: John Wiley & Sons.
- Ikmaluhakim, Dihein Reksa. 2012. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan BAAK ITS*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Jaelani, Ujang. 2010. *Pendeteksian Outlier dalam Regresi Logistik Biner dengan Metode Detects Outliers Using Weights (DOUW)*. Bandung: Universitas Padjadjaran Bandung.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane . 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melawati, Yuni. 2013. *Klasifikasi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Menggunakan Model Regresi Logistik Biner dan Metode Classification and Regression Trees (CART) (Studi Kasus pada Nasabah Bank BJB Cabang Utama Bandung)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nawawis, Wawis. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Pusat Data dan Informasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang)*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Paramita, Septa. 2011. *Penerapan Analisis Regresi Logistik Biner untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Matahari Departement Store Malang Town Square)*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU" (Online). Diakses dari: <http://www.repository.usu.ac.id>. 2 Februari 2015.

- Santoso, Ratno Dwi dan Kusnadi, Mustadjab Hary. 1992. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saputra, Randi Lefino. 2014. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Negeri Padang” (Online). Diakses dari: <http://ejournal.unp.ac.id>. 24 januari 2015.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1978. *Perbedaan antara Pemimpin dan Aktivis dalam Gerakan Protes Mahasiswa*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Siswoyo, Dwi dkk. 2007. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta Press.
- Srinadi, I Gusti A. M. dan Nilakusumawati, Desak P. E. 2008. “Faktor-faktor penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan” (Online). Diakses dari: <http://www.journal.uny.ac.id>. 4 Februari 2015.
- Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer*. Solo: Metagraf.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjaraka, Heru dan Handriana, Tantri. 2006. *Pengaruh Komitmen Manajemen Atas Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Melalui Kepuasan Kerja Frontliner dan Persepsi Mahasiswa Atas Kualitas Layanan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waridah, Emawati dan Suzana. 2014. *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar, Mahasiswa, dan Umum*. Bandung: Ruang Kata.
- Winarto, dkk. 2012. “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang” (Online). Diakses dari: <http://www.polines.ac.id>. 4 Februari 2015.
- <http://www.um-surabaya.ac.id/baak/profil.html#> Diakses pada: 22 Juni 2015.