

## ABSTRAK

### ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP ATRIBUT JASA KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Alexsandra Amitya Amaragati

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2006

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma; 2) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma berdasarkan jenis kelamin dan fakultas yang dipilih.

Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian adalah semua mahasiswa S1 Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Kampus Mrican yang masih aktif. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah perbedaan kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma. Penelitian ini menggunakan analisis indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan skala likert dan analisis *Chi Square* ( $X^2$ ) untuk mengetahui ada atau tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma berdasarkan jenis kelamin dan fakultas yang dipilih. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dengan cara *accidental sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa : 1) pendapat mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma sebagian besar adalah tidak puas. 2) ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma berdasarkan jenis kelamin dan tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma berdasarkan fakultas yang dipilih.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE DIFFERENCES STUDENT STATISFACTION LEVEL TO THE SERVICE ATTRIBUTES AT KOPERASI MAHASISWA SANATA DHARMA UNIVERSITY**

**A Case Study at Sanata Dharma University in Yogyakarta**

**Alexsandra Amitya Amaragati**

**Sanata Dharma University**

**Yogyakarta**

**2006**

The aimed of the research was to identify : (1) student satisfaction to the service attributes at Koperasi Mahasiswa, (2) any differences on student satisfaction level to the service attributes at Koperasi Mahasiswa based on gender and faculty.

The subject in this research were all of Universitas Sanata Dharma undergraduate student. Whereas the object in this research were the differences student satisfaction level to the service attributs at Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma. This reseach used on analysis customer satisfaction index to examine customer satisfaction. The data collection techniques used were interview and questionnaire. This research used 100 sampels and used accidental sampling techniques.

The data analysis result indicated that : (1) Most of the Universitas Sanata Dharma student are unsatisfied with the service attributes at Koperasi Mahasiswa, (2) there were any diffference student satisfaction level to the service attributes at Koperasi Mahasiswa based on gender and weren't any differenceon the student satisfaction level to the service attributes at Koperasi Mahasiswa based on faculty