

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh :**

**ELYNA NINGSIH**

**NO. MHS : 413100250**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh :**

**ELYNA NINGSIH**

**NO. MHS : 413100250**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL**  
**YOGYAKARTA**



Oleh :

**ELYNA NINGSIH**

**NO. MHS : 413100250**

Telah disetujui oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Budi Hermawan, MM**  
**NIDN : 0523026601**

**Agus Wibowo SBS, S.Sos, MM**  
**NIDN : 05020767001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan**

**Yudi Setiadji, SH, MM**  
**NIDN : 0508066401**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL**  
**YOGYAKARTA**



**Dosen Penguji Utama : Hari Rachmadi, SE, M.Mpar : .....**  
**NIDN : 05050776501**

**Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, MM : .....**  
**NIDN: 0523026601**

**Pembimbing II : Agus Wibowo SBS, S.Sos, MM : .....**  
**NIDN: 05020767001**

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, MM**  
**NIDN: 0505026202**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ELYNA NINGSIH

NIM : 413100250

Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY  
TOUR AND TRAVEL

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 November 2017

Elyna Ningsih

# **MOTTO**

*Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai,  
untuk jutaan impian yang akan dikejar  
Never give up!*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT, dengan segala petunjuk dan pertolongan-Nya, taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu melindungi dan menyertai langkahku, memberikan segala nikmat dan pertolongan-Nya.
2. Kepada Bapak dan Mama Tercinta dan Tersayang untuk segala dukungan dan semangat nya, yang ku jadikan tujuan dalam hidupku.
3. Kepada adik-adik ku Retno Ariyanty dan Tantry Septiyani tersayang yang tidak pernah lelah untuk memberiku semangat, serta keluarga besar ku terimakasih atas semua kasih sayang yang tidak ternilai harga nya.
4. Sahabat seperjuangan tersayang Firda Tri Wardani, Ananda Agustina, Prayogo Pamungkas, terimakasih karena telah saling membantu dan mendukung.
5. Sahabat seperjuangan Nataliya Ratnasari yang selalu bersama sejak SMP, SMA, serta Kuliah terimakasih atas segala dukungan dan bantuan nya.
6. Teman-teman Manajemen Bisnis Perjalanan Angkatan 2013, Fidzah, Yanti, Novidiah, Rina, Chesa, Danur, Tya, Ani, Indah, dll yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, baik pikiran maupun perlengkapan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Untuk teman-teman di Malaysia yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Untuk semangat ku di Jogja Holiday (Aprillina, Desti, Pak Jalu, Rofiq, Farkhan) dan Mba Atha, terimakasih untuk segala bantuan dan dukungannya.
9. Dan terimakasih banyak buat Almamaterku.

With Love,

Elyna



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, rahmat, serta karunia-Nya serta kegigihan penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan kualitas pelayanan (*reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik*) terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel hasilnya menunjukkan dimensi kualitas pelayanan mana yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pikiran dan waktu dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Hari Rachmadi, SE, M.Mpar selaku dosen penguji yang berkenan hadir dan menguji peneliti pada sidang pendadaran sehingga penulis dinyatakan lulus.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi D-4 Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan kesempatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Pradiyanto Datu Jatmiko, SE selaku pemilik perusahaan yang telah memberikan dukungan dan ijin untuk mengadakan penelitian di Jogja Holiday Tour and Travel.
7. Kepada besar Jogja Holiday Tour and Travel yang telah membantu peneliti selama proses penelitian dikantor maupun di luar kantor.
8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Penulis sangat berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam kata-kata yang kurang berkenan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 27 November 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	7
1. Jasa.....	7

2. Tour and Travel .....	10
3. Paket Wisata .....	11
4. Kualitas Pelayanan.....	12
5. Kepuasan Wisatawan.....	15
B. Kerangka Pemikiran .....	23
C. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sample.....	26
D. Variabel dan Indikator .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	41
B. Uji Analisis Data.....	47
C. Uji Kelayakan Instrumen .....	49
D. Analisis Instrument .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
4.1 Struktur Organisasi .....	43

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Skala Likert Kuesioner Modifikasi .....	34
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia Wisatawan .....	47
4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wisatawan .....	47
4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Wisatawan .....	48
4.5 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	49
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y .....	50
4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel ( X1, X2, X3, X4 dan Y ) .....	52
4.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
4.9 Hasil Analisis Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
4.10 Hasil Analisis Uji F .....	55
4.11 Hasil Analisis Uji t .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian  
Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian  
Hasil Olah Data Kuesioner  
Hasil Olah Data *SPSS 2.3 for Windows*
- Lampiran 3 Tabel R  
Tabel F  
Tabel t
- Lampiran 4 Daftar Bimbingan
- Lampiran 5 Dokumentasi

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan banyaknya wisatawan yang menggunakan jasa tour and travel, bukan berarti permasalahan pesanan secara kuantitatif dapat teratasi. Akan tetapi, hal ini jadi pemicu di dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Secara logika dapat dideskripsikan bahwa semakin banyak wisatawan yang menggunakan jasa tour and travel maka pelayanan akan menjadi terganggu dan menurun nya tingkat pelayanan. Dengan hasil akhir berdampak terhadap kepuasan wisatawan .

Dengan demikian, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour & Travel. (2) Untuk mengetahui dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour & Travel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan di Jogja Holiday Tour & Travel mulai September 2017. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 50 responden dengan menggunakan sampel insidental. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis linear berganda karena variabel yang diteliti lebih dari satu variabel dengan menggunakan program *SPSS 2.3 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien *adjusted* ( $R^2$ ) sebesar **0.743 diartikan 74.3 %** wisatawan merasa puas untuk menggunakan jasa di Jogja Holiday Tour & Travel yang dipengaruhi oleh variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sedangkan sisanya sebesar **25.7 %** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari hasil ***F* hitung  $29.140 \geq F$  tabel 2.40** dan secara keseluruhan taraf signifikan  $< 0.05$  maka ***Ha* diterima dan *Ho* ditolak**. Dari hasil uji T (parsial) pada *coefficient* X2 merupakan variabel yang paling berpengaruh, terdapat nilai ***sig*  $0.004 < 0.05$** , dengan ***t* hitung  $> t$  tabel ( $3.047 > 2.01537$ )** dapat disimpulkan bahwa variabel X2 yaitu Daya Tanggap memiliki kontribusi dan mempunyai hubungan searah terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan wisatawan ketika menggunakan jasa, maka ***Ha2* diterima dan *Ho2* ditolak**.

***Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan***



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan usaha pariwisata saat ini, salah satu usaha yang berkembang pesat adalah usaha pengadaan paket wisata dan transportasi wisata ini membuat persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik/nasional maupun di pasar internasional/global. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga, dan keistiwemaan tambahan/fitur yang ditawarkan berbagai biro perjalanan wisata dan perusahaan transportasi wisata. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wisatawan. Realibilitas (realibility) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Peran Jogja Holiday Tour and Travel sebagai jasa wisata menjadi semakin penting bagi dunia pariwisata, yang secara langsung mendukung perkembangan pariwisata diberbagai daerah/provinsi yang memiliki daya tarik wisata. Ada beberapa jasa wisata yang dapat kita lihat dari seberapa banyak wisatawan yang akan menggunakan jasa wisata. Kemudian ketersediaannya produk layanan yang diberikan seperti: perjalanan wisata antar pulau (Jawa, Sumatra, Bali, Lombok dan Madura), perjalanan

dinas/umum, perjalanan wisata religi/ziarah, study tour/study banding, dan beberapa kegiatan perjalanan wisata lainnya. Maka dari itu, daya tanggap (responsivness) suatu perusahaan atas ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu wisatawan dalam merespon permintaan mereka dengan memberikan pelayanan jasa secara cepat dan tepat sangat dibutuhkan bagi wisatawan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

Oleh karena itu suatu biro perjalanan wisata dan perusahaan transportasi wisata dituntut secara tidak langsung untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan. Dengan perilaku karyawan yang bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dalam bidang perjalanan wisata dan transportasi wisata serta kemampuan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi wisatawan akan memberikan rasa nyaman dan aman kepada wisatawan. Jaminan rasa aman yang dirasakan oleh wisatawan dapat menumbuhkan kepercayaan wisatawan terhadap perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan. Sehingga wisatawan tidak mudah untuk terprovokasi oleh fluktuasi harga yang sewaktu-waktu bisa lebih tinggi dari perusahaan lainnya.

Peranan biro perjalanan wisata dan transportasi wisata menjadi penting bagi suatu daerah atau propinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang di sektor pariwisata. Salah satu penunjang dalam sektor pariwisata di perusahaan besar umumnya telah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan, dimana perusahaan ini memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang baik, ini tentu menjadi masalah yang sangat berarti

dalam melayani wisatawan. Sehingga perusahaan harus mampu memahami masalah para wisatawannya dan bertindak sesuai dengan standar operasional prosedur demi kepentingan wisatawan, serta memberikan perhatian (empathy) secara personal kepada para wisatawannya.

Dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar di bidang perjalanan wisata. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para wisatawan agar dapat menunjang kinerja yang sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memuaskan wisatawan. Bukti fisik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dengan daya tarik pada suatu produk/jasa, seperti: fasilitas/fitur tambahan, material/tipe transportasi wisata, dan penampilan karyawan. Sehingga hal-hal itu dapat memberikan nilai lebih pada produk/jasa dan mempengaruhi wisatawan untuk melakukan pembelian/penggunaan kembali paket wisata.

Dengan melihat berbagai dimensi diatas, kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan wisatawan. Harapan wisatawan tentunya diukur dari faktor-faktor yang mendorong kepuasan wisatawan, serta kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) yang mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan. Pengembangan pelayanan dan fasilitas paket wisata harus selalu ditingkatkan demi memberikan kepuasan

kepada wisatawan. Dari kelima dimensi diatas akan terbukti dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel.

Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik melakukan penelitian di Jogja Holiday Tour and Travel dengan mengambil judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JOGJA HOLIDAY TOUR AND TRAVEL YOGYAKARTA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), Bukti fisik (tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel?
2. Dari Kelima Dimensi kualitas pelayanan (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) tersebut, Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel?

### **C. Batasan Masalah**

Pada penelitian yang akan dilakukan ini penulis membuat batasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima Dimensi (Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel.

Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan sebelumnya terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holiday Tour and Travel.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti secara ilmiah mengenai ada tidaknya pengaruh dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holidays Tour and Travel Yogyakarta. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu; (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holidays Tour and Travel.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan wisatawan di Jogja Holidays Tour and Travel.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat bagi pihak Jogja Holiday Tour and Travel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai oleh pihak Jogja Holiday Tour and Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

### 2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data, informasi, dan literatur bagi kegiatan-kegiatan penelitian ilmiah selanjutnya.

### 3. Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan agar penulis dapat mempraktekkan teori yang diterima selama mengikuti perkuliahan serta dapat menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan dan membandingkan antar teori yang sudah diperoleh penulis selama masih duduk di bangku perkuliahan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.