

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. KEPERCAYAAN MAHASISWA

1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan adalah suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan sebagai harapan yang timbul dari masyarakat dimana semua anggota harus bertindak dalam batas norma, dengan keteraturan, kejujuran, dan kerjasama.

Menurut Yilmaz dan Atalay (2009:27) mengemukakan “kepercayaan adalah perilaku individu, yang mengharapkan seseorang agar memberikan harapan positif, adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga, kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan kerjasama”.

Menurut Mooring Sih (2010:13) mengemukakan “kepercayaan adalah konsep yang mengandung harmoni, jaminan, dan kesejahteraan untuk individu dan komunitas”. Kepercayaan dikembangkan mulai dari keluarga dalam kelekatan hubungan orang tua dan anak. Kemudian kepercayaan berkembang dalam lingkungan kerabat dan teman dekat. Membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah.

Kepercayaan terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberikan kepercayaan dan orang yang dipercayakan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Perilaku individu yang mengharapkan seseorang agar memberikan harapan positif, adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan.

2. Jenis-jenis kepercayaan

Menurut Mowen and Minor dalam (2002:312) terdapat tiga jenis kepercayaan yaitu :

- a. Kepercayaan atribut objek
Pengetahuan tentang sebuah objek memiliki atribut khusus yang disebut kepercayaan atribut objek. Kepercayaan atribut objek menghubungkan sebuah atribut dengan objek, seperti seseorang, barang atau jasa. Melalui kepercayaan atribut objek, konsumen menyatakan apa yang diketahui tentang sesuatu dalam hal variasi atributnya.
- b. Kepercayaan manfaat atribut
Seseorang mencari produk dan jasa yang akan menyelesaikan masalah-masalah dan memenuhi kebutuhan dengan kata lain memiliki atribut yang akan memberikan manfaat yang dapat dikenal. Hubungan antara atribut dan manfaat ini menggambarkan jenis kepercayaan kedua.
- c. Kepercayaan manfaat objek
Jenis kepercayaan ketiga dibentuk dengan menghubungkan objek dan manfaatnya. Kepercayaan manfaat objek merupakan persepsi konsumen tentang seberapa jauh produk, orang atau jasa tertentu yang akan memberikan manfaat tertentu.

3. Faktor faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Menurut job dan putnam (dalam tranter dan skrbs 2009) faktor – faktor yang mempengaruhi kepercayaan ada dua yaitu:

- a. Faktor rasional, faktor rasional bersifat strategis dan kalkulatif dengan kata lain orang dapat dipercaya karena memiliki keahlian khusus atau memiliki jabatan profesional. Orang yang memberikan kepercayaan (*trustor*) dapat memperkirakan apakah orang yang mendapat kepercayaan (*trustee*) dapat melakukan tuntutan *trustor* tersebut.
- b. Faktor relasional, faktor relasional disebut juga faktor afektif atau moralistik. Kepercayaan relasional berakar melalui etika yang baik dan berbasis pada kebaikan seseorang. Kepercayaan relasional memiliki dasar nilai yang disepakati suatu komunitas, gerak hati, dan kepentingan bersama.

4. Indikator kepercayaan

Menurut McKnight, Cummings, dan Chervany (1998) dalam Desmawita (2014:7) ada 4 indikator kepercayaan yaitu:

- a. Trusting Beliefs
Adalah sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam suatu situasi, keyakinan yang kuat bahwa seseorang memiliki atribut yang menguntungkan untuk mendorong kepercayaan.
Benevolence
- b. Menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada orang lain. Kebajikan tersebut seperti ada niat untuk memajukan kepentingan bersama dengan keprihatinan dan kepedulian terhadap kesejahteraan orang lain.
- c. Integrity
Kepercayaan akan timbul karena pihak yang dipercaya mempunyai integritas yang tinggi dan dapat diandalkan. Integritas yang tinggi

tersebut dikaitkan dengan kualitas seperti konsisten, kompeten, jujur, bertanggung jawab, suka menolong, dan mempunyai perilaku yang baik.

d. Trusting intentions

Adalah suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung pada orang lain.

B. KECERDASAN EMOSIONAL

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Emosi (emotion) berasal dari kata *movere*, kata kerja dalam bahasa latin yang berarti menggerakkan atau bergerak, ditambah awalan “e” untuk memberi arti bergerak menjauh, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada diri sendiri maupun diri orang lain. Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan individu dalam memantau baik emosi dirinya maupun emosi orang lain, juga kemampuannya dalam membedakan emosi dirinya dengan emosi orang lain, di mana kemampuan ini digunakan untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2018:107) mengemukakan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengelola diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain secara dewasa juga konstruktif”.

Sedangkan Goleman (2018:107) mengemukakan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan etika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan implus, memotivasi diri mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati, dan membina hubungan dengan orang lain”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengelola diri sendiri dan mengatur suasana hati dalam berinteraksi dengan orang lain dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada diri sendiri maupun diri orang lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Menurut Goleman (2018:109) faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

- a. Lingkungan kerja
Keluarga merupakan komunitas kecil yang paling berpengaruh sangat besar terhadap kecerdasan emosional individu.
- b. Lingkungan masyarakat
Lingkungan masyarakat akan mempengaruhi perkembangan fisik dan mental individu. Individu tumbuh dan berkembang dalam lingkungan masyarakat di mana ia hidup dan bergaul.
- c. Fisik
Secara fisik, bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berpikir, yaitu korteks (kadang-kadang disebut juga neo korteks). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi, yaitu sistem limbik, tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.
- d. Korteks
Bagian ini berupa bagian berlipat-lipat kira-kira 3 milimeter yang membungkus *hemisfer serebral* dalam otak. Korteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami perasaan tertentu, dan berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Korteks khusus *lobus prefrontal*, dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu.
- e. Sistem limbik

Bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh di dalam *hemisfer* otak besar, terutama bertanggung jawab atas pengukuran emosi dan impuls. Sistem limbik meliputi *hippocampus*, tempat berlangsung proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu, ada *amygdala* yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

f. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk diperkuat dalam diri individu. mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang, yaitu secara fisik dan psikis. Secara fisik terletak dibagian otak, yaitu kinteks dan sitem limbik, secara psikis diantaranya meliputi lingkungan keluarga dan non keluarga.

3. Indikator kecerdasan emosional

Menurut McShane dan Glinow (2018:115) mengemukakan, bahwa kecerdasan emosional diorganisir dalam empat dimensi sebagai berikut :

a. Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi kita. Kita akan lebih sensitif dalam memahami pesan yang di sampaikan. Orang yang memiliki *self-aware* lebih dapat merasakan respons emosional mereka pada situasi spesifik dan menggunakan kesadaran ini sebagai informasi yang dapat membantu mereka.

b. Manajemen Diri

Manajemen ini merupakan kemampuan mengelola emosi kita sendiri. Kita akan berusaha untuk menjaga perasaan yang kita rasakan. Misalnya kita berusaha untuk tidak merasa marah atau frustrasi apabila ada suatu situasi ataupun kejadian yang terjadi pada diri kita yang tidak menyenangkan. Kita juga akan berusaha untuk merasakan dan menyatakan kesenangan dan kebahagiaan kita terhadap orang lain ketika kita mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan perasaan emosional kita terhadap orang lain.

c. Kesadaran sosial

Kesadaran sosial merupakan kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Kemampuan ini ditunjukkan oleh rasa empati serta mempunyai memahami tentang sensitivitas pada perasaan, pikiran, dan situasi yang dihadapi orang lain. *Social-awareness* termasuk juga menjadi lebih peka atau peduli terhadap organisasi, seperti mengetahui nilai dan budaya dalam organisasi, bagaimana cara pengambilan keputusan dalam organisasi, dan membina hubungan dengan individu lain di dalam organisasi.

d. Manajemen Hubungan

Manajemen hubungan menyangkut bagaimana seorang individu mampu mengelola emosi orang lain yang berada di sekelilingnya,

seperti menghibur orang yang merasa sedih. Kita memberikan inspirasi kepada anggota lain dalam menyelesaikan proyek atau pekerjaan agar tepat waktu, membuat orang lain menjadi nyaman bekerja dengan kita, dan mengelola emosi yang negatif pada staf yang sedang menghadapi konflik dengan pelanggan ataupun dengan sesama pekerja lainnya.

C. KOMUNIKASI DOSEN

1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan simbol simbol, kata kata gambar, grafis angka, dan sebagainya. Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk mencapai tujuan bersama dan komunikasi merupakan kaitan hubungan yang di timbulkan oleh penerus rangsangan dan pembangkitan balasannya.

Komunikasi atau *communications* dapat dipahami sebagai pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, yang bermakna umum atau bersama sama. Dan komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka.

Menurut hovland (dalam priansa 2018:264) mengemukakan, bahwa “komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain”.

Menurut laswell (dalam priansa 2018:264) mengemukakan bahwa “komunikasi terdiri dari unsur sumber, pesan, saluran atau media, penerima, dan efek”.

Menurut rivai (2018:127) mengemukakan bahwa “komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi, ide, emosi, keterampilan, dan sebagainya melalui simbol dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai pengirim kepada pihak lain sebagai penerima untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon baik kepada pengirim.

2 Gaya komunikasi

Komunikasi dalam praktik sehari-harinya menurut Liliwari (2018:280) memiliki sejumlah esensi gaya komunikasi sebagai berikut:

- a. **Gaya emosional**
Komunikasi yang tampak dengan aktif, namun lembut, mengambil inisiatif sosial, dan merangkul dengan menyatakan pendapat secara emosional.
- b. **Gaya pengarah**
Komunikasi yang tampak melalui penyampaian pendapat sebagai orang sibuk, kadang-kadang mengirimkan informasi, tetapi tidak memandang orang lain, yang tampil dengan sikap serius dan suka mengawasi orang lain.
- c. **Gaya reflektif**
Komunikasi yang tampak dengan mengontrol ekspresi emosi mereka yang menunjukkan pilihan tertentu dan memerintah, cenderung menyatakan pendapat dengan terukur dan melihat kesulitan yang kita ketahui.
- d. **Gaya suportif**
Komunikasi yang tampak diam, tenang, serta perhatian, cenderung menghindari kekuasaan, dan membuat keputusan dengan mempertimbangkan semua pihak.

Pada dasarnya, keempat gaya komunikasi tersebut masing-masing memiliki esensi yang berbeda-beda yakni bersifat mendukung, memerintah, mengoordinasi, terbuka, dan memotivasi yang sesuai dengan realitas kepribadian seseorang pada umumnya.

3 Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Rivai (2018:127) terdapat delapan unsur pokok di dalam proses komunikasi yaitu:

- a. Pengirim atau sumber
Adalah orang yang mempunyai ide untuk mengadakan komunikasi.
- b. *Encoding*
Adalah menerjemahkan informasi menjadi serangkaian simbol untuk komunikasi.
- c. *Message* (pesan)
Adalah informasi yang sudah disandikan dikirimkan oleh pengirim kepada penerima.
- d. *Channel* (saluran)
Adalah media komunikasi formal antara seseorang pengirim kepada penerima.
- e. *Receiver* (penerima)
Adalah individu yang menanggapi pesan dari pengirim.
- f. *Decoding* (pengertian)
Adalah interpretasi suatu pesan menjadi informasi yang berarti.
- g. *Noise* (gangguan)
Adalah faktor yang menimbulkan gangguan, kebingungan terhadap komunikasi.
- h. Umpan balik
Adalah balikan dari proses komunikasi sebagai suatu reaksi terhadap informasi yang disampaikan oleh pengirim.

4 Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi

Menurut Hovland (dalam Priansa 2018:265) Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

- a. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi, seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila dia memiliki pengetahuan yang luas.

- b. **Pertumbuhan manusia**
Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia. Bagaimana komunikasi menyikapi informasi yang di berikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.
- c. **Keterampilan menguasai bahasa**
Keterampilan dalam berbahasa merupakan faktor yang sangat terkait dengan pertumbuhan.
- d. **Persepsi**
Adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang di olah menjadi sebuah pandangan.
- e. **Peran dan hubungan**
Peran dan hubungan memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi yang ingin di bicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi.
- f. **Lingkungan**
Lingkungan interaksi memiliki pengaruh dalam komunikasi. Lingkungan yang nyaman dan kondusif biasanya dapat berpengaruh baik terhadap proses komunikasi.
- g. **Jarak**
Jarak antara komunikator dan komunikan mempengaruhi komunikasi. Jika komunikator dan komunikan berjarak cukup jauh maka komunikator akan sulit menciptakan komunikasi yang baik kepada komunikan.
- h. **Emosi**
Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi kadang tidak dapat di kendalikan oleh diri sendiri, sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.

5 Indikator komunikasi

setiap perguruan tinggi atau organisasi mempunyai indikator yang berbeda beda dalam proses komunikasi sesama antardosen dan atasannya.

Menurut rivai (2018: 128) ada 5 indikator komunikasi yaitu :

- a. **Pemahaman**
Ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling

mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Alexis Tan mengemukakan bahwa perlu ada daya tarik dengan *similarity* (kesamaan), *familiarity* (keakaraban) dan *proximity* (kesukaan). Seseorang biasanya akan cenderung lebih tertarik dengan orang lain karena memiliki faktor kesamaan (sama hobi, sama sifat), keakaraban (keluarga, teman karib), dan kesukaan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara, yakni menceritakan masalah hidupnya secara jujur tanpa adanya kecanggungan berkomunikasi diantara keduanya. Jika

sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif. Komunikasi efektif menuntut kepekaan seseorang dalam situasi kondisi yang ada, bahkan telah banyak kegagalan organisasi dikaitkan dengan komunikasi yang buruk. Masalah yang paling sulit dalam komunikasi adalah bagaimana mendapatkan perhatian dari para pendengar untuk memastikan bahwa mereka mendengarkan.

D. Kerangka pikir

Menurut Sugiono (2018 : 128) “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di definisikan sebagai masalah yang penting”.

Perguruan tinggi adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan pendidikan tinggi. Secara umum organisasi yang bergerak dibidang pelayanan sangat dibutuhkan bagaimana tingkat kepercayaan kepada pihak penerima layanan.

Dosen dalam hal ini adalah variable terpenting bagi perguruan tinggi. Untuk menciptakan kepercayaan mahasiswa salah satunya yaitu bagaimana perguruan tinggi sebagai penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa. Didalam prosesnya dibutuhkan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam kegiatan mengajar yaitu bagaimana dosen dalam menghadapi masalah selama dalam proses kegiatan belajar itu berlangsung. Kemampuan untuk mengendalikan diri dan komunikasi yang baik adalah bentuk profesionalisme yang ditunjukkan agar menciptakan kenyamanan bagi mahasiswa yang akan berpengaruh pada kepercayaan mahasiswa.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah. Dibutuhkan beberapa faktor yang perlu diperhatikan yaitu, lingkungan keluarga, lingkungan masyarakat, fisik,

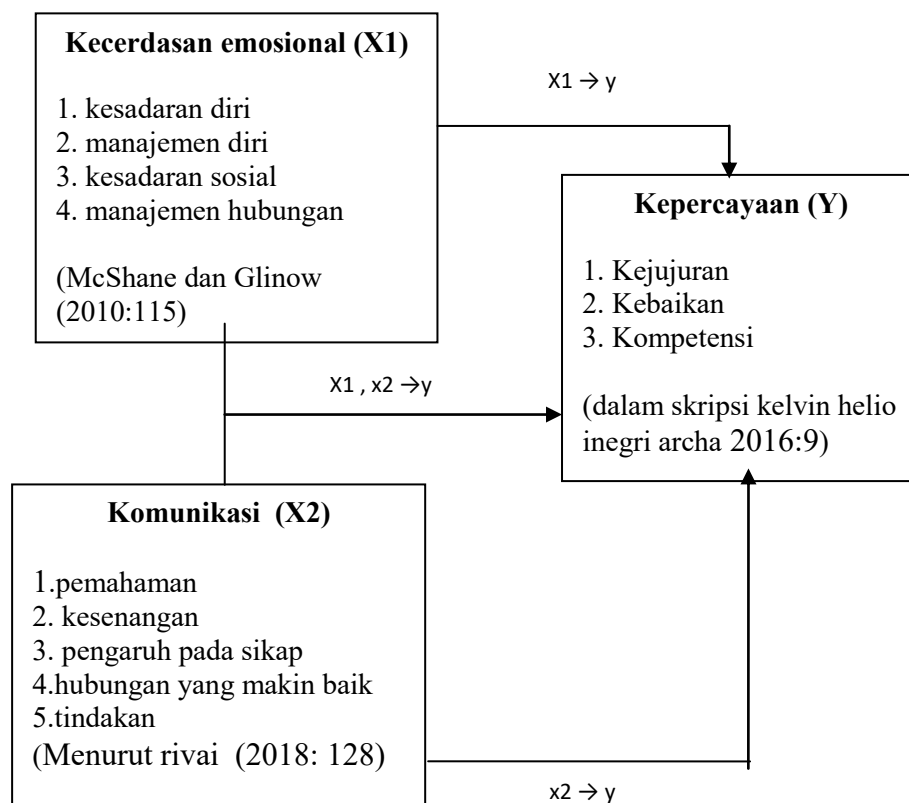
konteks, sistem limbik, psikis. Sehingga perlu cara untuk melatih kecerdasan emosional dengan cara kenali emosi yang kita rasakan.

Komunikasi di dalam perguruan tinggi menjadi bagian yang sangat penting, karena di dalam perguruan tinggi terjadi proses penciptaan dan pertukaran pesan antara satu dan yang lainnya. Komunikasi didalam perguruan tinggi merupakan salah satu tempat t pertukaran informasi antara mahasiswa dengan dosen, jika di dalam perguruan tinggi di temukan informasi yang tidak sesuai maka komunikasi di perguruan tinggi tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.

Dengan memperhatikan segala faktor yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komunikasi dosen, maka dapat dilihat bahwa kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi dosen berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa.

Dari penjelasan diatas, dapat di gambarkan sebuah bagan kerangka pikir sebagai berikut

Gambar 3.1.
Kerangka pikir penelitian



E. Hipotesis

Menurut Sugiono (2026:134). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan pemaparan dalam rumusan masalah dan teori adalah :

- 1) Ada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu
- 2) Ada Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dosen Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu
- 3) Ada Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kemampuan Komunikasi Dosen Secara Bersama-Sama Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu