

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA MELALUI
KEPUASAN DAN REPUTASI LEMBAGA
(Studi Pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang)**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Sains Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Visti Kartika

NIM : 03.90.0012

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2007

	PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	057 / 52 / MS1 / C.1
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	



UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

PROGRAM PASCASARJANA MANAJEMEN

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 8316142 – 8441555 (Hunting) pesawat 201 - 202
Fax. 8415429-8445265 Http:// www.unika.ac.id E-Mail : pasca@unika.ac.id Po.Box 8033/SM
Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS :

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga (Studi pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang)

NAMA : Visti Kartika
NIM : 03.90.0012
Program Studi : Program Pascasarjana Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diterima dan diuji dalam Seminar Tesis pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Februari 2007
Hasil Penilaian : ..A.B
Predikat Kelulusan : ..Sangat Baik

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,

(Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, MBM., Ph.D)

Anggota Penguji,

(Thomas Budi Santoso, Ed.D)

Pembimbing I,

(Drs. Sentot Suciarto A, MP., Ph.D)

Pembimbing II,

(Ratna Wulandari, SE., M.Si)

Mengetahui

Ketua Program Pascasarjana MSi Manajemen

(Dr. Rustina Untari)

Betapa hebatnya ayah dan ibu; itulah doa anak-anak.

Rencanakan masa depanmu,
karena disanalah kamu akan menghabiskan sisa hidup



Kupersembahkan kepada :

- Ayah dan Ibu (terima kasih atas doa dan dorongannya untuk maju terus dan jangan putus asa)
- Adik & keponakanku tersayang (makasih perhatiannya)
- Suami (terima kasih atas advice dan pengertiannya)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga” (Studi pada mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang) ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Sains Manajemen Unika Soegijapranata Semarang. Atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Sentot Suciarto A, MP., Ph.D, selaku dosen pembimbing pertama yang dengan cermat dan kesabaran telah menyediakan banyak waktu dan pikiran untuk penyusunan dan mengkritisi draft tesis ini.
2. Ibu Ratna Wulandari, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulisan dan mengkritisi draft tesis ini.
3. Ibu Dr. Rustina Untari, selaku ketua Program Pascasarjana Manajemen, dan Bapak Drs. Rudi Elyadi, M.M., selaku sekretaris Program Pascasarjana Manajemen yang memfasilitasi perkuliahan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi Program MSi Manajemen yang telah memfasilitasi perkuliahan dengan baik.

5. Rektor Universitas Negeri Semarang, yang telah berkenan memberikan ijin untuk dilakukannya penelitian ini.
6. Ayah, ibu, adik, keponakan dan suami yang telah memberi dukungan, doa dan perhatian selama penulis menempuh studi pada program pascasarjana ini.
7. Teman-teman kuliah Msi Manajemen atas kerjasama, masukan dan diskusi-diskusinya selama penulis menempuh studi pada program pascasarjana ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terwujudnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih.

Semoga tulisan ini ada manfaatnya, dan Tuhan Yang Maha Esa selalu memberi bimbingan kepada umatnya untuk bisa berbuat yang lebih baik. Amin.

Semarang, Maret 2007

Penulis

Visti Kartika

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga (Studi pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang)”**. Penelitian ini bertujuan untuk pengujian hipotesis dan pengujian model penelitian Selnes (1993). Pengujian dilakukan untuk menjelaskan (1) Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa, (2) Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Reputasi Lembaga, (3) Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Reputasi Lembaga, (4) Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa, (5) Pengaruh Reputasi Lembaga terhadap Loyalitas Mahasiswa, (6) Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga. pengaruh Kualitas Jasa di Unnes pasca konversi terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga.

Penelitian dilakukan pada mahasiswa S1 program studi kependidikan dan nonkependidikan. Sampel ditetapkan berdasarkan *purposive quota sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang diperoleh dari 140 mahasiswa semester lima dan tujuh. Alat analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Model penelitian merumuskan empat Variabel : (1) Kualitas Jasa, (2) Kepuasan, (3) Reputasi Lembaga, (4) Loyalitas Mahasiswa. Pengaruh antara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa, (2) Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Reputasi Lembaga, (3) Kepuasan Mahasiswa tidak berpengaruh terhadap Reputasi Lembaga, (4) Kepuasan Mahasiswa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa, (5) Reputasi Lembaga berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa, (6) Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan dan Reputasi Lembaga.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan, Reputasi lembaga, Loyalitas.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Jasa.....	10
B. Kepuasan Pelanggan.....	15
C. Loyalitas Pelanggan.....	17
D. Reputasi Lembaga.....	19
E. Penelitian Terdahulu.....	21
F. Kerangka Pikir.....	26
G. Hipotesis.....	29
H. Definisi Operasional Variabel.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Alat pengumpulan data	34
2. Skala pengukuran data	36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
G. Analisis Data.....	41
1. Alat analisis data.....	41
2. Pengujian hipotesis.....	47
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Responden.....	49
B. Diskripsi data tanggapan responden.....	50
C. Proses dan Hasil Analisis Data.....	67
D. Pengujian Hipotesis.....	89
E. Pembahasan.....	99
F. Implikasi Manajerial.....	104
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Keterbatasan Penelitian.....	110
C. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	114

DAFTAR TABEL

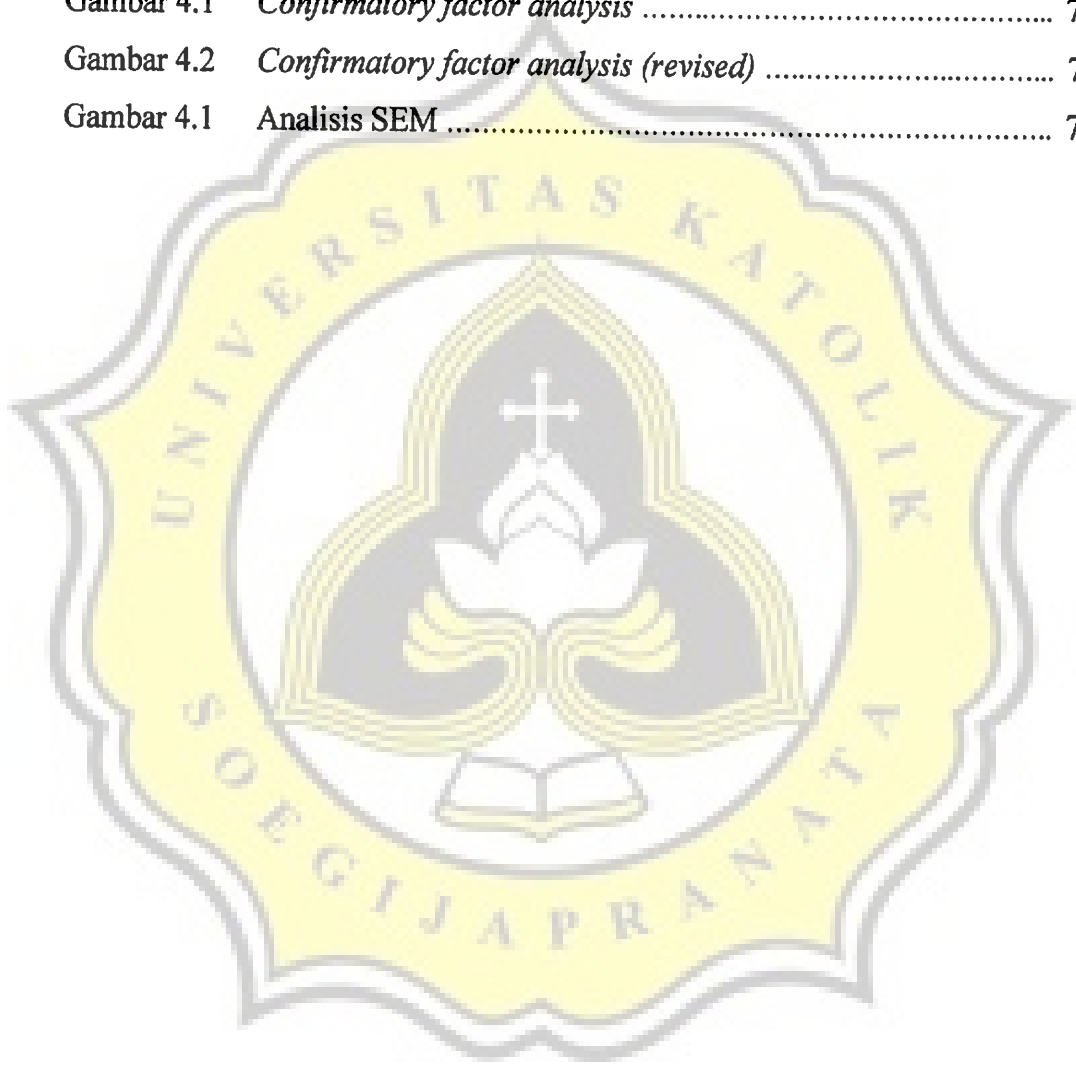
	Halaman
Tabel 3.1 Desain inti pertanyaan.....	35
Tabel 3.2 Kategori tanggapan responden.....	37
Tabel 3.3 Hasil pengujian validitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil pengujian reliabilitas.....	40
Tabel 3.5 Konstruk dan dimensi yang diteliti.....	42
Tabel 3.6 Model struktural.....	44
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Index</i>	47
Tabel 4.1 Data karakteristik penelitian.....	49
Tabel 4.2 Tanggapan responden terhadap keefektifan	51
Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap jaminan	53
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap akses	55
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap harga	56
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap keterwujudan	58
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap portofolio jasa	60
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap kehandalan	62
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa	64
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap reputasi lembaga	65
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap loyalitas mahasiswa	67
Tabel 4.12 <i>Goodness of Fit Index</i>	69
Tabel 4.13 <i>Regression weight</i>	71
Tabel 4.14 <i>Regression weight (revised)</i>	73
Tabel 4.15 Indeks pengujian kelayakan <i>Confirmatory analysis</i>	74
Tabel 4.16 <i>Standardized regression weight</i>	76
Tabel 4.17 Indeks pengujian kelayakan SEM	79
Tabel 4.18 Penilaian atas normalitas data.....	80

Tabel 4.19 <i>Descriptive statistic</i>	81
Tabel 4.20 <i>Residual statistic</i>	83
Tabel 4.21 <i>Standardized residual covariance</i>	84
Tabel 4.22 <i>Reliability dan Variance extract</i>	88
Tabel 4.23 Kesimpulan hipotesis	99



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Empat Alternatif Situasi antara Kepuasan dan Loyalitas.....	18
Gambar 2.2 Model Kerangka Pikir Penelitian.....	27
Gambar 4.1 <i>Confirmatory factor analysis</i>	70
Gambar 4.2 <i>Confirmatory factor analysis (revised)</i>	72
Gambar 4.1 Analisis SEM	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Unnes

1.1 Struktur organisasi Unnes

1.2 Jumlah mahasiswa terdaftar semester gasal tahun 2006

1.3 Jumlah mahasiswa program S1 semester gasal tahun 2006

1.4 Jumlah mahasiswa program S1 semester 5 dan 7 tahun 2006

1.5 Jumlah dosen dan karyawan Unnes 2006

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Sebaran Data Penelitian

Lampiran 4 Output SEM

Lampiran 5 Output SPSS

