



**PENGARUH CITRA LEMBAGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA THAILAND DALAM
MENEMPUH STUDI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

SURAINEE MASENG

NIM 1310411187

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surainee maseng

NIM : 1310411187

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH CITRA LEMBAGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA THAILAND DALAM MENEMPUH STUDI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER;** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Mei 2017

Yang menyatakan,



SURAINEE MASENG

NIM. 1310411187

SKRIPSI

PENGARUH CITRA LEMBAGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA THAILAND
DALAM MENEMPUH STUDI DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER.

SKRIPSI

Oleh:

SURAINEE MASENG
NIM 1310411187

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah S.,SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso.,SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh citra lembaga, promisi, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Thailand dalam menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijayanti, SE, MM.

NPK. 10 09 061

Anggota 1,

Anggota 2,

Dra. Retno Endah S.,SE.,MM

NPK. 95 10 256

Budi Santoso.,SE., MM.

NPK. 10 03 711

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK. 85 03 125

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S Al-Baqarah ; 216)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah: 286)

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal”

(At-Taubah: 129)

“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian”

(QS. Al-Hujurat: 13)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT dan rasa terima kasih, penulis persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
4. Ibu Bayu Wijayanti, SE, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Retno Endah S.,SE.,MM sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso.,SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. Teman-teman manajemen FE UMJ angkatan 2013 yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
7. Terima kasih kepada Ibu Trias Setyowati,SH.SE.MM yang telah memberikan kontribusi waktunya sehingga proses observasi dapat berjalan lancar tanpa ada hambatan dan terima kasih juga atas segala bentuk kerja samanya.
8. Terima kasih juga untuk sahabatku Yussy Nur Choerini, Amas sani yang selalu mendukung dan selalu memberi motivasi.
9. Terima kasih kepada teman-teman dan adek-adek mahasiswa Thailand kalian telah memberi dorongan dan semangat bagi penulis.
10. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammdiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa Thailand pada Universitas Muhammadiyah Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh citra lembaga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Thailand secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori citra lembaga, promosi, kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Thailand di Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden, menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software IBM SPSS 23. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi citra lembaga tidak signifikan dikarenakan lebih besar dari 0,05 dan promosi, dan kualitas layanan lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Thailand. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan citra lembaga, promosi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Thailand. Analisis regresi menunjukkan bahwa citra lembaga, promosi dan kualitas layanan memiliki nilai koefisien positif, yang berarti semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Thailand. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 22% kepuasan mahasiswa Thailand dipengaruhi oleh citra lembaga, promosi dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya 78% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti lokasi, promosi, harga dan lain-lain.

Kata kunci: citra lembaga, promosi, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

Research on factors that affect student satisfaction of Thailand at Muhammadiyah University of Jember. The purpose of this research is to analyze the influence of institution image, promotion and quality of service to student satisfaction of Thailand partially and simultaneously. The theory used in this research is the institutional image theory, promotion, service quality and student satisfaction. Quantitative descriptive research type with explanatory research design. The population in this study is all Thai students at Muhammadiyah University of Jember. The sample used is 40 respondents, using non probability sampling technique with purposive sampling approach. Analyzer uses multiple linear regression with software of SPSS 23. The result of t test indicates that the significance value of institution image is not significant because bigger than 0,05 and promotion, and service quality is less than 0,05, so that partially have significant effect to the satisfaction Thai students. F test results show a significance value of 0.000 smaller than 0.05, so that simultaneously agency image, promotion, and service quality have an effect on signifikan to student satisfaction of Thailand. Regression analysis shows that agency image, promotion and service quality have positive coefficient value, which means all independent variables have positive effect on student satisfaction of Thailand. The coefficient of determination test shows that 22% of Thai student satisfaction is influenced by agency image, promotion and service quality. While the remaining 78% influenced by other variables outside the model or equation, such as location, promotion, price and others.

Keywords: *agency image, promotion, service quality, and student satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh citra lembaga, promisi, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Thailand dalam menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember”. Sebagai manusia biasa yang tidak akan pernah luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dari para pembaca.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Bayu Wijayanti, SE, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Retno Endah S., SE., MM sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso., SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Pada bagian pengajaran fakultas ekonomi manajemen terima kasih atas bantuan, doa dan dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bias disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan dalam penyajiannya, untuk itu saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang memerlukannya

Jember, 15 Mei 2017

Yang menyatakan,

Surainee maseng

NIM. 1310411187

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian pemasaran	9
2.2 Pengertian Jasa.....	12
2.3 Pengertian kepuasan.....	16
2.4 Pengertian Cita Lembaga.....	18
2.5 Pengertian Promosi	18
2.6 Pengertian Kualitas layanan.....	19
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21
2.8 Kerangka Konseptual.....	22
2.9 Hipotesis	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Desain Penelitian	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Pengukuran dan Penskalaan.....	27
3.8 Teknik Analisis Data	28
3.8.1 Analisis Deskriptif	28
3.8.2 Uji Instrumen Data	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.4 Uji Hipotesis	30

3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.8.6 Uji R ²	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Universitas muhammadiyah jember	35
4.1.1 Sejarah Universitas muhammadiyah jember	35
4.1.2 Struktur organisasi Universitas muhammadiyah jember	38
4.1.3 Filosofi	40
4.1.4 Visi dan Misi Universitas muhammadiyah jember.....	41
4.1.5 Fasilitas Mahasiswa Universitas muhammadiyah jember.....	42
4.2. Hasil Analisis Data	44
4.2.1 Analisis Deskriptif	44
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	49
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.2.4 Uji Hipotesis	53
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.6 Koefisien Determinasi	56
4.3. Pembahasan.....	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar jumlah mahasiswa Thailand setiap angkatan.....	4
Tabel 1.2. Daftar jumlah mahasiswa Thailand setiap Fakultas.....	5
Tabel 1.3. Kepuasan mahasiswa Thailand empat tahun terakhir yang menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1. Fakultas dan akademi di Universitas Muhammadiyah Jember.....	37
Tabel 4.2. Jajaran Pimpinan Universitas muhammadiyah jember	39
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.4. Usia Responden.....	44
Tabel 4.5. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Citra Lembaga	45
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Promosi.....	46
Tabel 4.7. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Layanan	47
Tabel 4.8. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari kepuasan	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis	53
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1. Kurva Uji T	32
Gambar 3.2. Kurva Uji F	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember.....	38
Gambar 4.2. Garafik Normal P-Plot	51
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan	65
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	67
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Input	71
Lampiran 4. Output SPSS 23 : Frekuensi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 5. Output SPSS 23 : Uji Instrumen Data	77
Lampiran 6. Output SPSS 23 : Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis.....	82