

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
TERHADAP MINAT STUDI DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI SMK  
MUHAMMADIYAH 1 GENTENG**

**TESIS**



Oleh :

**TEGUH SANTOSA  
NIM : 2020402046**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
TERHADAP MINAT STUDI DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI SMK  
MUHAMMADIYAH 1 GENTENG**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Ilmu Manajemen  
Program Studi Magister Ilmu Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**TEGUH SANTOSA**

**NIM : 2020402046**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

### **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Minat Studi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di SMK Muhammadiyah 1 Genteng**

Yang disusun Teguh Santosa telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 21 Juni 2023

Pembimbing Utama



Dr. Arik Susbiyani. M.Si  
NIDN : 0728117101

Pembimbing Anggota



Dr. Dwi Cahyono., M.Si. Akt  
NIDN : 0720117001

## PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

### **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Minat Studi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di SMK Muhammadiyah 1 Genteng**

Yang disusun Teguh Santosa telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 21 Juni 2023

#### TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Toni Herlambang.,MM  
NPK. 06 03 425

Anggota 1

Dr. Arik Susbiyani.,M.Si,  
NPK. 01 09 289

Anggota 2

Dr. Dwi Cahyono.,M.Si.Akt,  
NPK. 99 01 278

Mengesahkan

Ketua Program Studi

Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Maheni Ika Sari, S.E., M.M  
NIP. 197708112005012001

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 21 Juni 2023  
Mahasiswa



Teguh Santosa  
NIM : 2020402046

## PERSEMBAHAN

*Tesis ini penulis persembahkan untuk :*

*1. Allah, SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu*

*yang Allah SWT berikan kepadaku*

*2. Nabi Agung Muhammad SAW yg telah menjadi penuntun kepada jalan kebenaran yaitu ISLAM*

*3. Bapak Suroyo (Alm) , Bapak Masrunsyah (Alm), Mbah Selok (Alm), Anang Irfan dan Ibu Dwi Candra Hariyani, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.*

*4. Istriku Pradipta Jeniarsari yang salalu setia mendampingi dan yang selalu memberikan support.*

*5. Teman-teman Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember*

*“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” – HR Tirmidzi*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang maha Rahman dan Rahim. Karena atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Minat Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di SMK Muhammadiyah 1 Genteng”**, dengan memuat Bab I sampai Bab V. Bab I berisi Pendahuluan, Bab II berisi Kajian Teori dan Hipotesis, Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan dan Bab V berisi Kesimpulan dan Saran.

Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat: Dr. Hanafi, M.Pd, rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Maheni Ika Sari, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Kaprodi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku ketua tim penguji, Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku pembimbing I, dan Dr. Dwi Cahyono, M.Si. Akt selaku pembimbing II yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember, Keluarga besar yang berada Desa Genteng Wetan Kabupaten Banyuwangi dan terkhusus pasangan saya Pradipta Jeniarsari yang senantiasa menemani dalam penulisan karya ilmiah (tesis) ini.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, 21 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ORISINALITAS TESIS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Grand Theory .....	10
2.1.2 Pengertian Minat Studi.....	12
2.1.2.1 Indikator Minat Studi.....	14
2.1.3 Pengertian Kepuasan .....	14
2.1.3.1 Mengukur Kepuasan.....	16
2.1.3.2 Indikator Kepuasan .....	17
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.5 Pengertian Citra Merk .....	20
2.1.5.1 Indikator Citra Merk .....	20



2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	31
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Studi.....	31
2.3.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan.....	32
2.3.4 Pengaruh Citra Terhadap Minat Studi.....	32
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Studi .....	33
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Studi Melalui Kepuasan .....	34
2.3.7 Pengaruh Citra Terhadap Minat Melalui Kepuasan.....	34
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Fokus Penelitian .....	37
3.3 Variabel Penelitian .....	37
3.4 Definisi Operasional.....	38
3.5 Populasi dan Sampel .....	40
3.5.1 Sampel.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	42
3.8 Teknik Analisis .....	43
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.8.2 Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Data Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum SMK Muhammadiyah 1 Genteng.....	48
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	51
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	52
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Citra .....	53

4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	54
4.1.3.4 Deskripsi Variabel Minat Studi .....	55
4.2 Analisis Data .....	56
4.2.1 Uji Outer Model .....	56
4.2.1.1 Uji Validitas .....	56
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.2.2 Evaluasi Inner Mode .....	58
4.2.2.1 Uji Hipotesis .....	58
4.3 Pembahasan .....	67
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	67
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Studi .....	68
4.3.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan .....	69
4.3.4 Pengaruh Citra Terhadap Minat Studi.....	69
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Studi.....	70
4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Studi Melalui Kepuasan.....	70
4.3.7 Pengaruh Citra Terhadap Minat Studi Melalui Kepuasan .....	71
<b>BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73
5.3.1 Saran Praktis .....	73
5.3.2 Saran Akademis .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penerimaan Siswa Baru SMK Genteng Banyuwangi .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Usia Responden.....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.3 Jurusan SMK Muhammadiyah 1 Genteng .....	51
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Citra .....	53
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Minat .....	55
Tabel 4.8 <i>Coombined Loadings And Cross-Loadings</i> .....	56
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	59
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	61
Tabel 4.12 <i>Total Effects</i> .....	62
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian .....	64
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Grand Teori .....	10
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Identitas Responden .....	83
Lampiran 2. Lembar Kuisisioner .....	84
Lampiran 3. Analisis SEM.....	86
Lampiran 4. Analisis Data.....	116

