

**STUDENT SATISFACTION BASED ON ISLAMIC
RELIGIOUSITY DALAM MEMEDIASI PENGARUH
SERVICE QUALITY TERHADAP STUDENT
LOYALTY DI PERGURUAN TINGGI
MUHAMMADIYAH JAWA TIMUR**

TESIS



Oleh :

**ROSI AVINDA INTAN SARI
NIM : 2120412014**

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

**STUDENT SATISFACTION BASED ON ISLAMIC
RELIGIOUSITY DALAM MEMEDIASI PENGARUH
SERVICE QUALITY TERHADAP STUDENT
LOYALTY DI PERGURUAN TINGGI
MUHAMMADIYAH JAWA TIMUR**

TESIS

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



Oleh :

**ROSI AVINDA INTAN SARI
NIM : 2120412014**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

Student Satisfaction Based On Islamic Religiousity Dalam Memediasi Pengaruh Service Quality Terhadap Student Loyalty Di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur

Yang disusun Rosi Avinda Intan Sari telah disetujui untuk dipertahankan di
depan Tim Penguji Pada tanggal 28 Juli 2023

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



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

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

Student Satisfaction Based On Islamic Religiousity Dalam Memediasi Pengaruh Service Quality Terhadap Student Loyalty Di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur

Yang disusun telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal
28 Juli 2023


TIM PENGUJI


Ketua


Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK. 02 03 499

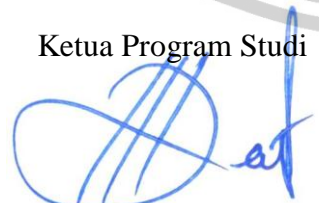
Anggota

Anggota


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


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

Ketua Program Studi


Dr. Abadi Sanosra, S.E., S.H., M.M., M.Si.
NPK. 05 09 478

Jember, 28 Juli 2023

Dekan


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, 28 Juli 2023
Mahasiswa



Rosi Avinda Intan Sari
NIM. 2120412014

PERSEMBAHAN

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.

Q.S. Ath-Thalaq 2-3

*Ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT,
dan atas Anugerah-Nya
kupersembahkan sebuah karya ini kepada :*

Mas Hendra Priana Suami Saya tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu dengan segenap cinta dan kasih sayang, yang memberi kasih dan yang telah mendukung, Putra Saya Alkhalifi Zayn Farendra dan Elzahir Rumi Farendra yang selalu membangkitkan semangat saya. Ibu Sutimah dan Bapak Sunaryono yang selalu mendukung proses penyelesaian Pendidikan saya.

The Real UPT PMB Team, Ilham, Karin, Oniek, Soraya, Faradhita, Sultan, Yasin, dan Syahrul yang telah menjadi tim solid dan mendukung selama penyelesaian tesis ini.

Semoga Hyang Widhi selalu melindungi, Astungkara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberi kekuatan dalam menyelesaikan Tesis ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca. Tesis ini berjudul **“Student Satisfaction Based On Islamic Religiousity Dalam Memediasi Pengaruh Service Quality Terhadap Student loyalty Di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur”**, 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. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Dr. Abadi Sanosra, S.H., S.E, M.M., M.Si. selaku Direktur program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM selaku Ketua Tim Penguji selaku ketua tim penguji, Dr. Dwi Cahyono, S.E., M.Si., Akt. selaku pembimbing I dan Dr. Arik Susbiyani, S.E, M.Si selaku pembimbing II, yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

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 perbaikannya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, 28 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN ORISINALITAS TESIS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Grand Theory	10
2.2 Teori <i>Student Loyalty</i>	10
2.2.1 Indikator <i>Student Loyalty</i>	11
2.3 Teori <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	12
2.3.1 Indikator <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	14
2.4 Teori <i>Service Quality</i>	15
2.4.1 Indikator <i>Service Quality</i>	17
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Konseptual	34

2.7 Pengembangan Hipotesis	35
2.7.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Student Loyalty</i>	35
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	36
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Student Loyalty</i> Melalui <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Variabel Penelitian	42
3.2.1 Variabel Independen (X).....	42
3.2.2 Variabel Intervening (Z)	43
3.2.3 Variabel Dependen (Y)	43
3.3 Definisi Operasional.....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data	47
3.4.1 Data Primer	47
3.4.2 Data Sekunder	47
3.5 Populasi dan Sampel	47
3.5.1 Populasi	47
3.5.2 Sampel.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Pengolahan Data	52
3.7.1 Observasi	53
3.7.2 Angket (kuisisioner)	53
3.7.3 Dokumentasi	54
3.7.4 Wawancara.....	54
3.8 Metode Analisis Data	54
3.8.1 PLS SEM.....	55
3.8.1.1 Statistik Deskriptif	55
3.8.1.2 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum jaw	59
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	60

4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
4.2.1.1 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	60
4.2.1.2 Deskripsi Variabel <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	67
4.2.1.3 Deskripsi Variabel <i>Student Loyalty</i>	68
4.3 Analisis Data	70
4.3.1 Pengujian Outer Model	72
4.3.1.1 Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.3.2 Pengujian Inner Model.....	78
4.3.2.1 Pengujian Signifikansi Pengaruh Langsung	78
4.3.2.2 Pengujian Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung.....	82
4.3.2.3 Pengujian Kecocokan Model.....	84
4.4 Pembahasan.....	86
4.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Student Loyalty</i>	86
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	92
4.4.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Student Loyalty</i> Melalui <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	97
BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.3 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	107
DAFTAR LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Fluktuasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jawa Timur Tahun Ajaran 2019 – 2022.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional	44
Tabel 3.2 Pemberian Skor (Penilaian)	54
Tabel 4.1 Penilaian Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	60
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap <i>Satisfaction Based on Islamic Religiosity</i>	67
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Student Loyalty</i>	68
Tabel 4.4 Beberapa Contoh <i>Software</i> dari CB-SEM dan SEM-PLS	71
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Berdasarkan <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Berdasarkan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dan <i>Composite Reliability (CR)</i>	75
Tabel 4.7 Pengujian Validitas Diskriminan	77
Tabel 4.8 Uji Signifikansi Pengaruh	80
Tabel 4.9 Uji Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung).....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Klasifikasi Teori.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Koefisien Jalur dan Nilai <i>P-Value</i>	79
Gambar 4.2 Pengujian Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	84



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	109
Lampiran 2. Output WarpPLS	114

