

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember**



Oleh :

ANIE BUDIASTUTI

18.2041.2017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Jember**

Oleh :

ANIE BUDIASTUTI

18.2041.2017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : ANIE BUDIASTUTI

NIM : 18.2041.2017

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Citra institusi Terhadap Loyalitas mahasiswa Melalui Kepuasan mahasiswa Sebagai Variabel Intervening; (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember) adalah hasil karya saya 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 isinya 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, 2 Juni 2020

METERAI
LEMPEL
6000
ANIE BUDIASTUTI
18.2041.2017

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember)

Oleh :

ANIE BUDIASTUTI

18.2041.2017

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



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




Dr. Abadi Sanosra, MM
NPK. 05 09 478

PENGESAHAN


Tesis berjudul : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING, (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember)* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 07 Juli 2020
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,


Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK. 05.09.478

Anggota 1


Dr. Arik Susbiyani, M.Si
NPK. 01.09.289

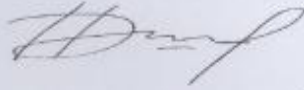
Anggota 2


Dr. Abadi Sanosra, MM
NPK. 05.09.478

Mengesahkan :

Direktur,

Ketua Program Studi


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05.09.478




Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05.09.478

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember).

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam–dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM., selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing anggota yang telah banyak memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. sekaligus pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku ketua penguji yang telah memberikan banyak saran untuk menyempurnakan tesis ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.

7. Rekan-rekan mahasiswa mahasiswa Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2018/2019 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, April 2020

Penulis



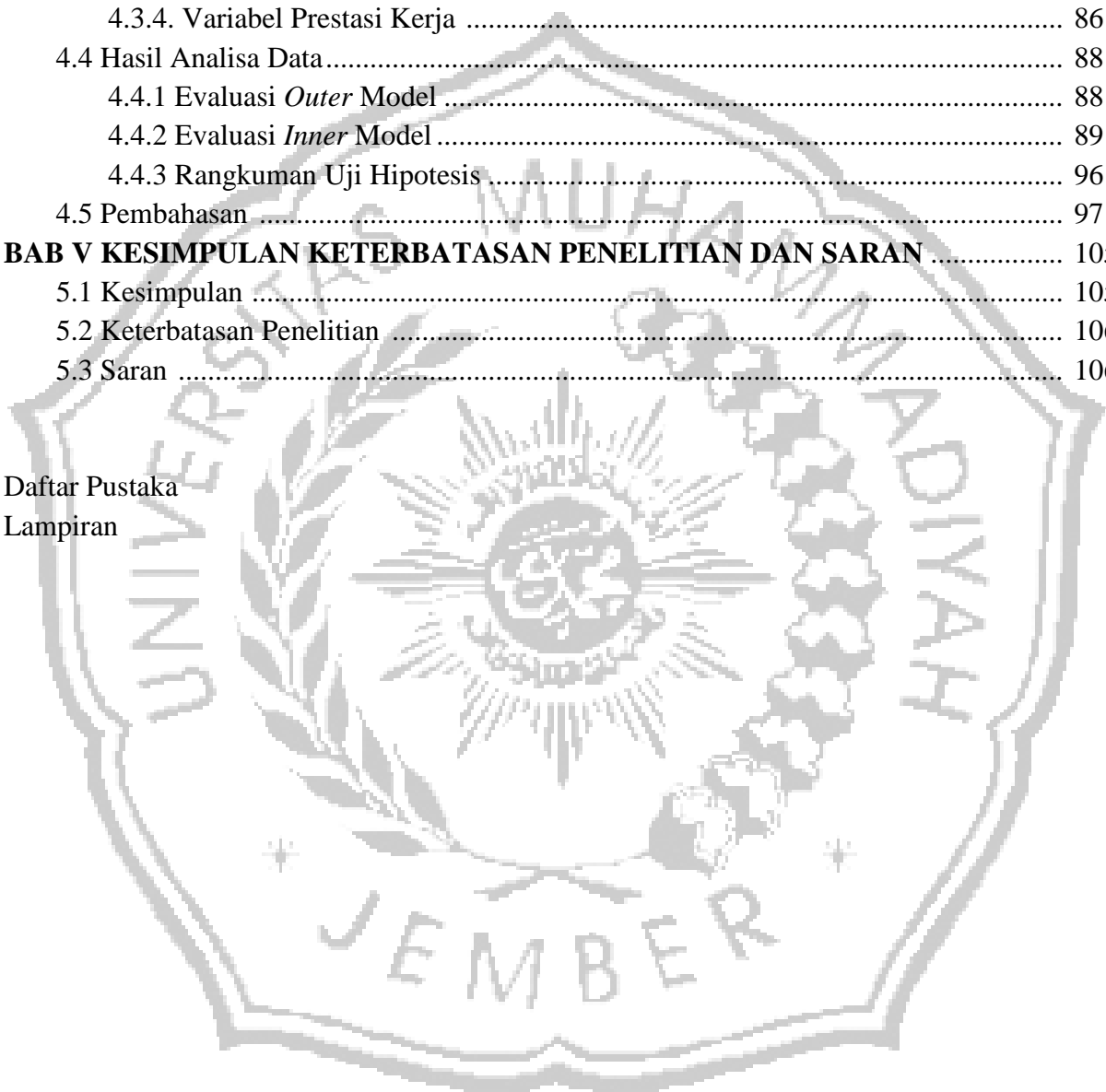
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN TESIS	iv
PENGESAHAN TESIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Kualitas pelayanan	13
2.1.3. Citra Perusahaan	24
2.1.4. Kepuasan mahasiswa	32
2.1.5. Loyalitas mahasiswa	38
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Pengembangan Hipotesis	51
2.4 Kerangka Konseptual	59
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Desain Penelitian	61
3.2 Fokus Penelitian	62
3.3 Variabel Penelitian	62
3.4 Definisi Operasional	63
3.5 Jenis dan Sumber Data	67
3.6 Populasi dan Sampel	67
3.7 Metode Pengumpulan Data	69
3.8 Teknik Pengolahan Data	71
3.9 Teknik Analisis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	77
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	77
4.2 Karakteristik Responden	80
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	82
4.3.1. Variabel Kualitas pelayanan	82
4.3.2. Variabel Citra institusi.....	83
4.3.3. Variabel Kepuasan mahasiswa	85
4.3.4. Variabel Prestasi Kerja	86
4.4 Hasil Analisa Data.....	88
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	88
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	89
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis	96
4.5 Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Keterbatasan Penelitian	106
5.3 Saran	106

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Mahasiswa FEBI Yang Medaftar Selama 5 tahun Kebelang.....	5
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	81
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	81
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas pelayanan	82
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Citra institusi	84
Tabel 4.6	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepuasan mahasiswa	85
Tabel 4.7	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas mahasiswa	87
Tabel 4.8	<i>Combined loadings and cross-loadings</i>	88
Tabel 4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	89
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	90
Tabel 4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	92
Tabel 4.13	<i>Total Effects</i>	93
Tabel 4.14	Uji Model Penelitian	94
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	96
Tabel 4.16	Rangkuman Uji Hipotesis.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Kajian Teori.....	9
Gambar 2.2	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	37
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual	59
Gambar 4.1	Hasil Analisis Jalur.....	91

