



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN SERTA KOMITMEN MAHASISWA
DI IKIP PGRI JEMBER**

*The Influence of Perception of Educational Service Quality on Student's Loyalty
to Satisfaction and Trust also Comitmen in IKIP PGRI Jember*

TESIS

Oleh:
YUSITA TITI HAPSARI
NIM 090820101065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN SERTA KOMITMEN MAHASISWA
DI IKIP PGRI JEMBER**

*The Influence of Perception of Educational Service Quality on Student's Loyalty
to Satisfaction and Trust also Comitment in IKIP PGRI Jember*

**TESIS INI DISERAHKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR**

MAGISTER MANAJEMEN

Oleh :

**YUSITA TITI HAPSARI
NIM 090820101065**

Pembimbing Tesis

**Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si, Pembimbing Utama
Ika Barokah S.,SE, MM, Pembimbing Anggota**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui

Tanggal:

Oleh:

Pembimbing Utama,

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

Pembimbing Anggota,

Ika Barokah S., SE., MM.
NIP. 19780525 200312 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198603 1 002

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Serta Komitmen Mahasiswa di IKIP PGRI Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Juni 2011
Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua,

Dr. Imam Suroso, SE., M.Si.
NIP.

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

Ika Barokah S., SE., MM.
NIP. 19780525 200312 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP.19560831 198403 1 002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusita Titi Hapsari, SE.

NIM : 090820101065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Serta Komitmen Mahasiswa di IKIP PGRI Jember” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Juni 2011

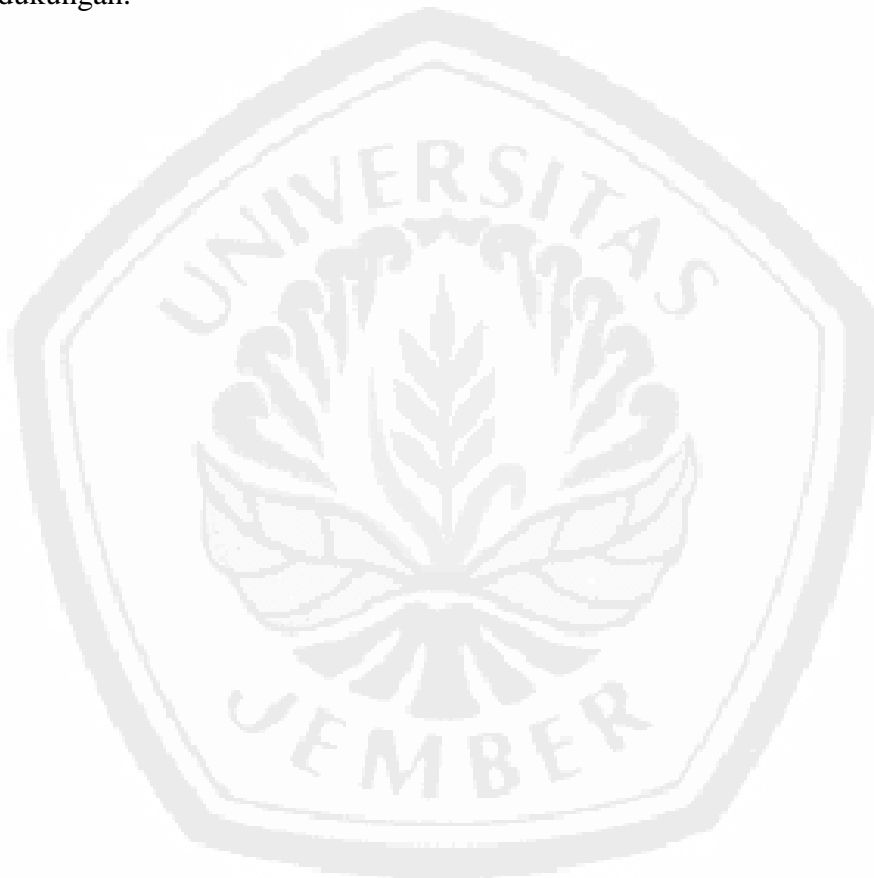
Yang Menyatakan,

Yusita Titi Hapsari, SE.

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Almamaterku yang kubanggakan.
2. Kedua orang tua tercinta, Dra. Maria Yetty Rusmalawati dan Drs. Yuswanto, serta adik Nurna Asharia yang selalu ada dibarisan terdepan untuk memberi dukungan.



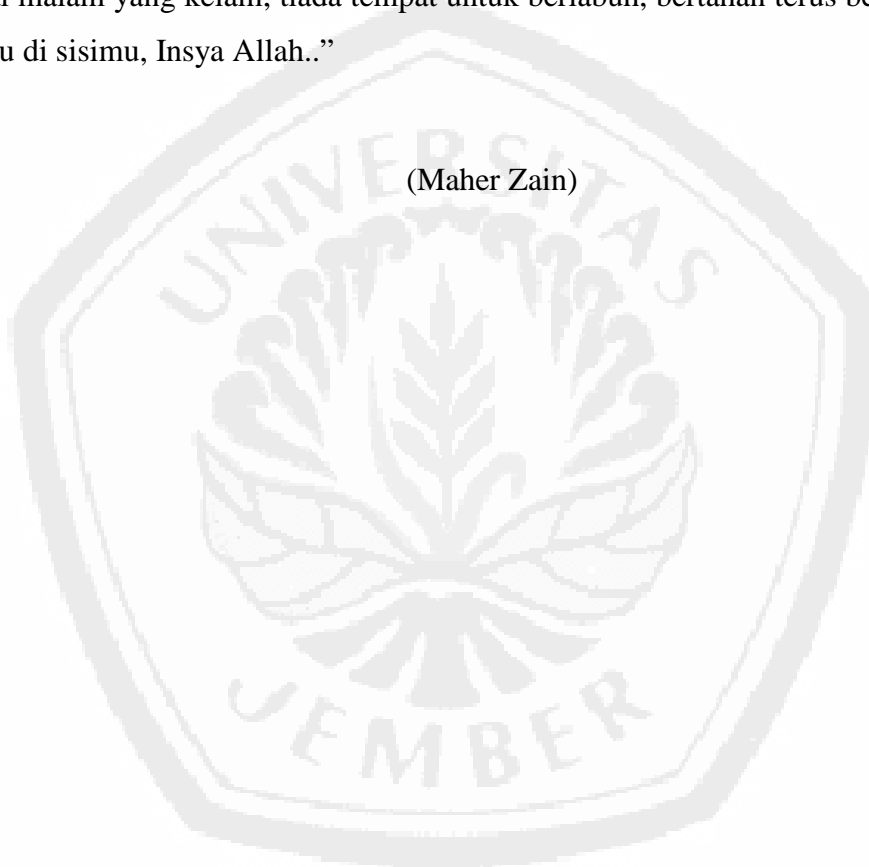
MOTTO

“Orang sabar selalu mendapatkan yang terbaik, sabar dalam menunggu sambil memperbaiki diri untuk memantaskan diri mendapatkan yang tepat”

(Mario Teguh)

“Ketika kau tak sanggup melangkah, hilang arah dalam kesendirian, tiada mentari bagai malam yang kelam, tiada tempat untuk berlabuh, bertahan terus berharap..Allah selalu di sisimu, Insya Allah..”

(Maher Zain)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alammin, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah- Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan tenaga dan pikiran, serta dorongan dan semangat yang tak ternilai, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si. dan Ibu Ika Barokah S, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing.
2. Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, MSM, selaku ketua program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jember, yang telah memberikan pembinaan, bantuan dan dukungan selama peneliti studi di kampus ini
3. Dekan Fakultas Ekonomi Prof. Dr. H. Moh. Saleh, MSc, beserta seluruh jajaran baik staf pengajar maupun staf administrasi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan pelayanan dalam menempuh perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.
4. Bapak/Ibu dosen program magister manajemen yang telah membina penulis selama studi di program pascasarjana Universitas Jember
5. Seluruh Pimpinan dan Staf Administrasi yang telah banyak memberikan pelayanan selama menempuh studi
6. Kedua orang tua tercinta, Dra. Maria Yetty Rusmalawati dan Drs. Yuswanto, serta adik Nurna Asharia, atas doa dan semangat yang tak pernah putus.
7. Octaviana Kurniawati, SE, MM, atas semua kebersamaan dan dukungan selama studi.
8. Rekan – rekan MM 2009/Sore, yang juga telah memberikan motivasi dan membantu selama studi.

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menambah pengetahuan khususnya di bidang Manajemen.

Amien.

Jember, Juni 2011

Penulis,

ABSTRAK

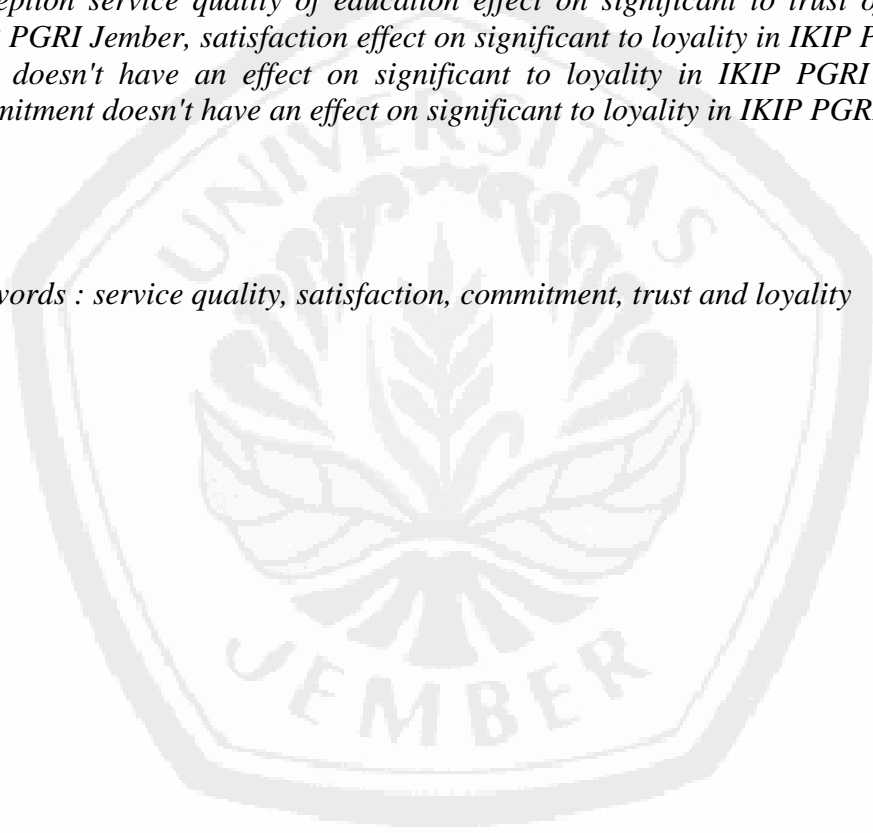
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh persepsi kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan, komitmen, kepercayaan dan loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember, menjelaskan pengaruh persepsi kualitas jasa pendidikan terhadap kepercayaan mahasiswa di IKIP PGRI Jember, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember, menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember dan menjelaskan pengaruh komitmen terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember. Populasi penelitian adalah Mahasiswa IKIP PGRI Jember yang berjumlah 1394 orang, dan proporsi 10% maka penarikan sampel dengan menggunakan metode *propotionate stratified random sampling* akan memperoleh sampel sejumlah 139 sampel. Metode analisis data yang digunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi kualitas jasa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, komitmen, kepercayaan dan loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember, persepsi kualitas jasa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa di IKIP PGRI Jember, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember dan komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember.

Kata kunci: Kualitas jasa, kepuasan, komitmen, kepercayaan dan loyalitas

ABSTRACT

Purpose of this research is explain influence perception service quality of education to satisfaction, commitment, trust and loyalty in IKIP PGRI Jember, explain influence perception service quality of education to trust of student in IKIP PGRI Jember, influence satisfaction to loyalty in IKIP PGRI Jember, influence trust to student loyalty in IKIP PGRI Jember and influence commitment to student loyalty in IKIP PGRI Jember. Population of this research are students in IKIP PGRI Jember which amounts to 1394, and proportion 10% hence drawdown of sample by using propotionate stratified random sampling method will obtain sample a number of 139 samples. Data analytical method applied by Structural Equation Model (SEM). Result of analysis indicates that perception service quality of education effect on significant to satisfaction, commitment, trust and loyalty in IKIP PGRI Jember, perception service quality of education effect on significant to trust of students in IKIP PGRI Jember, satisfaction effect on significant to loyalty in IKIP PGRI Jember, trust doesn't have an effect on significant to loyalty in IKIP PGRI Jember and commitment doesn't have an effect on significant to loyalty in IKIP PGRI Jember.

Keywords : service quality, satisfaction, commitment, trust and loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	9
2.1.2. Jasa Pendidikan Tinggi	11
2.1.3. Konsep Kualitas Jasa	13
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	23
2.1.6. Kepercayaan.....	24
2.1.7. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan	25
2.1.8. Komitmen	26

2.1.9. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Komitmen.....	27
2.1.10. Loyalitas Pelanggan	28
2.1.11. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	30
2.1.12. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	31
2.1.13. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	31
2.1.14. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas	32
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual.....	36
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Identifikasi Variabel	43
3.6 Pengukuran dan Definisi Operasional Variabel	43
3.7 Teknik Pengukuran Data	50
3.8 Uji Instrumen	51
3.8.1 Uji Validitas	51
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.9 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan IKIP PGRI Jember	62
4.1.2 Struktur Organisasi IKIP PGRI Jember	64
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Arah Pengembangan IKIP PGRI Jember ...	70
4.2 Karakteristik Responden	71
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Variabel	76
4.4 Metode Analisis Data	82
4.4.1 Model Persamaan Struktural Eksplisit	85
4.4.2 Uji Asumsi SEM	87

4.4.3	Penilaian Kesesuaian Model	86
4.4.4	Menghitung Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen	87
4.5	Pembahasan	95
4.5.1	Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan	95
4.5.2	Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa terhadap Kepercayaan	98
4.5.3	Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa terhadap Komitmen	99
4.5.4	Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas	100
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	101
4.5.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	102
4.5.7	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas	104
4.6	Keterbatasan Penelitian	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		114

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Populasi Mahasiswa IKIP PGRI Jember	41
3.2. Penarikan Jumlah Sampel Mahasiswa	42
3.3. Persamaan Struktural Kajian.....	54
3.4. Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam SEM.....	55
4.1. Fakultas dan program Studi di IKIP PGRI Jember.....	64
4.1. Distribusi Umur Responden IKIP PGRI Jember	72
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	73
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	74
4.5. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Eksogen dan Endogen.....	83
4.6. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	84
4.7. <i>Critical Ratio</i> Variabel Penelitian.....	87
4.8. Hasil Uji Kausalitas	89
4.9. Indeks Kesesuaian SEM Setelah Perbaikan Model	90
4.10. Persamaan Struktural Kajian.....	91
4.11. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis	91
4.12. Pengaruh langsung Variabel Penelitian	94
4.13. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa.....	17
2.2. Model Konseptual SERVQUAL.....	19
2.3. Kerangka Proses Berpikir	37
2.4. Kerangka Konseptual.....	38
4.1. Struktur Organisasi.....	67
4.2. Validitas Variabel Kualitas Layanan	75
4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	76
4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	76
4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen.....	77
4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	77
4.7. Model Persamaan Struktural.....	85
4.8. Model Persamaan Struktural Perbaikan.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	114
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	118
Lampiran 3 Rekapitulasi Karakteristik Responden	121
Lampiran 4 Deskripsi Penilaian Responden	131
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel	133
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	137
Lampiran 7 Hasil Analisis SEM	141

