



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Revi Praviditasari
NIM. 070810291149**

**JURUSAN S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Revi Praviditasari
NIM. 070810291149**

**JURUSAN S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama Mahasiswa : Revi Praviditasari

NIM : 070810291149

Jurusan : MANAJEMEN

Konsentrasi : PEMASARAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Kemahasiswaan Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi 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 sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Februari 2012

Yang menyatakan,

Revi Praviditasari

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan
Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Jember
Nama : Revi Praviditasari
Nim : 070810291149
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : 21 Januari 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Dr. M. Dimiyati, S.E., M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Revi Praviditasari

NIM : 070810291149

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

03 Februari 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Adi Prasodjo,MP
NIP. 19550516 198703 1 001

Sekretaris : Dr. M. Dimyati, S.E., M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Anggota : Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M
NIP. 19600413 198603 1 002

**Mengetahui,
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Dekan,**

4x6

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

PERSEMBAHAN

**Dengan senantiasa mengharap ridho Allah SWT
Penuh rasa syukur dan bahagia,
Kupersembahkan karya kecil ini untuk
Orang-orang yang istimewa dalam hidupku.....**

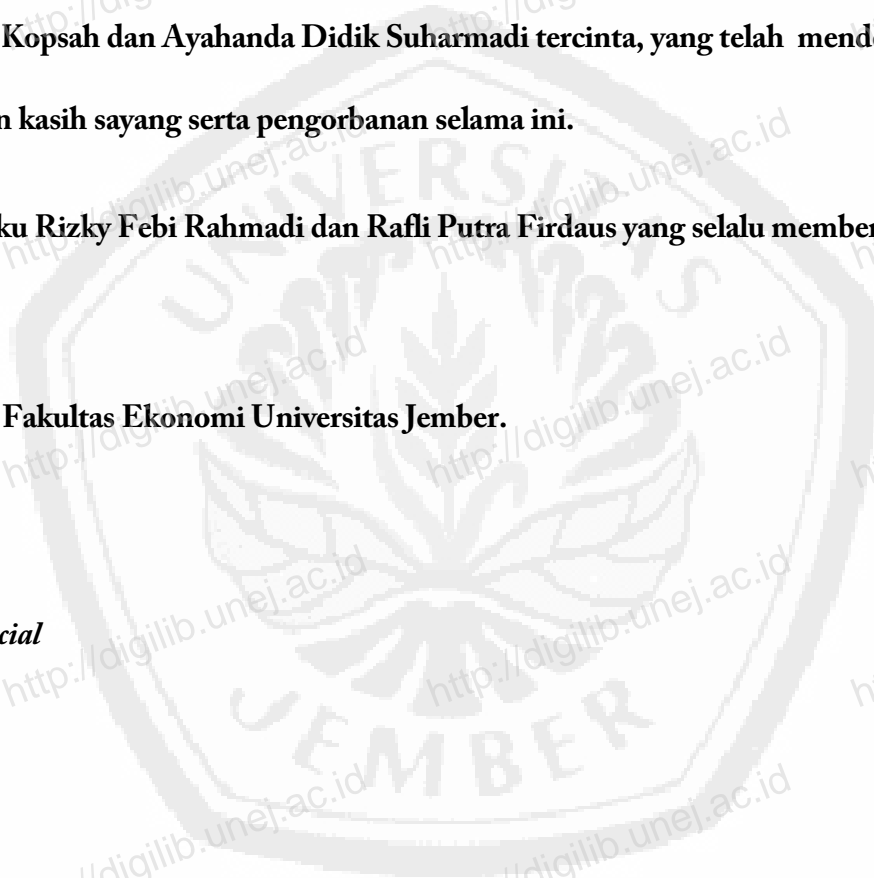
**Ibunda Siti Kopsah dan Ayahanda Didik Suharmadi tercinta, yang telah mendoakan dan
memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.**

**Kedua adikku Rizky Febi Rahmadi dan Rafli Putra Firdaus yang selalu memberikan
semangat.**

Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MARS 07

Someone special



MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Aku akan menyingkirkan kebencian, rasa iri, kecemburuan, sikap egoistis, dan sinisme dengan menumbuhkan rasa cinta bagi semua manusia karena aku tahu sikap negatif terhadap orang lain tidak akan pernah membawaku pada kesuksesan”

(Napoleon hill)

“Hana ada sedikit hal di dunia yang lebih kuat dibanding dorongan positif. Senyuman, kata yang menyiratkan optimisme dan harapan. “kau bisa melakukannya” Ketika segala sesuatu berjalan sulit”

(Richard M.Devos)

*Pengaruh Kualitas Layanan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember*

Revi Praviditasari

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER”, tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember di Jember

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas.

PRAKATA

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas berkat dan rahmatNya-lah sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari semua pihak yang banyak memberikan bimbingan, bantuan dan semangat yang telah diterima dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H.R Andi Sularso, M.S.M selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. M. Dimiyati, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang rela meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, petunjuk dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen;
4. Karyawan jurusan Manajemen yang telah banyak membantu saya selama ini terima kasih banyak;
5. Kedua orang tuaku, ayahanda Drs. H. Moh.Didik Suharmadi dan Ibunda Siti Kopsah,Spd yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang, motivasi dan doa;
6. Kedua adikku, Rizky Febi Rahmadhani dan Rafli Putra Firdaus yang selalu menemaniku mengerjakan skripsi ini;

7. Kepada Anwar Basith Haekal yang selalu menemani hari hariku dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Sahabat terbaikku Voo, Kintan, Kiki, Citra Terima kasih atas dukungan kalian selama ini;
9. Teman-teman MAR'S 07 dini, ipe, emak, alin, iput, dema, yudi, noval, adit, sihoek, aconk, andre dan semua yang belum bisa disebutkan satu-persatu terima kasih atas kebersamaan dan pertemanan selama ini;
10. Keluarga besar 378 ust. arie, Febri, Yuris, Andika, Fafan, Richo yang selalu menemani dan menghibur terima kasih atas segala yang kalian berikan selama ini;
11. Keluarga Halmahera Raya no 33 terima kasih kebersamaan dan dukungannya;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi fisik maupun bahasanya, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis baik dalam teori maupun pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan mahasiswa Universitas Jember pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam memperluas pengetahuan akan ilmu dan teknologi.

Jember, 03 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1 Konsep Jasa | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2 Konsep Kualitas | 13 |
| 2.2.3 Perspektif Kualitas | 14 |
| 2.2.4 Konsep Kualitas Jasa / Layanan | 15 |
| 2.2.5 Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2.6 Loyalitas..... | 19 |
| 2.2.7 Keterkaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan serta Loyalitas..... | 20 |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 21 |
| 2.4 Hipotesis..... | 24 |
| BAB 3. METODELOGI PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 25 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 25 |
| 3.2.2 Sumber Data..... | 26 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan data..... | 26 |
| 3.4 Skala Pengukuran..... | 27 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 3.6 Identifikasi Variabel..... | 28 |
| 3.7 Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 29 |
| 3.8.1 Uji Validitas dan Realibilitas..... | 29 |
| 3.8.2 Uji Asumsi SEM..... | 30 |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 36 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 38 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 38 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Universitas Jember..... | 38 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 40 |
| 4.1.3 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember | |

| | |
|---|----|
| | 43 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden | 43 |
| 4.1.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 45 |
| 4.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 48 |
| 4.1.7 Uji Asumsi SEM | 50 |
| 4.1.8 Analisis <i>Struktural Equation Modelling</i> (SEM) | 51 |
| 4.1.9 Pengaruh Antar Variabel | 57 |
| 4.2 Pembahasan | 59 |
| 4.2.1 Kualitas Layanan Kemahasiswaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 61 |
| 4.2.2 Kualitas Layanan Kemahasiswaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 62 |
| 4.2.3 Kepuasan Mahasiswa berpengaruh langsung signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 63 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| 5.1 Kesimpulan | 65 |
| 5.2 Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

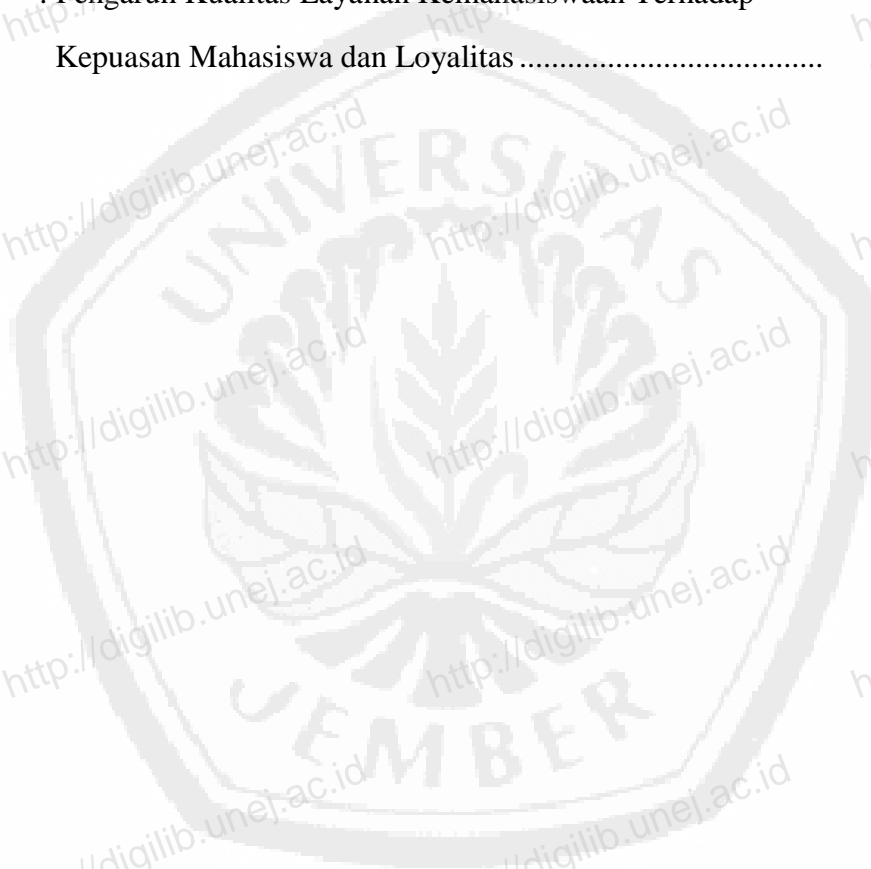
| | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 2.1 | : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang | 9 |
| Tabel 3.1 | : Populasi Sampel Penelitian..... | 27 |
| Tabel 3.2 | : Kriteria Goodness of Fit dalam SEM | 34 |
| Tabel 4.1 | : Data perkembangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember..... | 43 |
| Tabel 4.2 | : Angkatan Kuliah Responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember..... | 44 |
| Tabel 4.3 | : Program Studi Responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember..... | 44 |
| Tabel 4.4 | : Jenis Kelamin Responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 45 |
| Tabel 4.5 | : Penilaian Responden Pada Kualitas Layanan Kemahasiswaan | 45 |
| Tabel 4.6 | : Penilaian Responden Pada Kepuasan Mahasiswa | 46 |
| Tabel 4.7 | : Penilaian Responden Pada Loyalitas Mahasiswa | 47 |
| Tabel 4.8 | : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Kemahasiswaan..... | 48 |
| Tabel 4.9 | : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa..... | 49 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Mahasiswa..... | 50 |
| Tabel 4.11 | : Indeks Kesesuaian SEM | 52 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Pengujian Kausalitas | 54 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.13 | : Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis..... | 57 |
| Tabel 4.14 | : Pengaruh Langsung Variabel..... | 58 |
| Tabel 4.15 | : Pengaruh Tidak Langsung Variabel | 59 |
| Tabel 4.16 | : Pengaruh Total Antar Variabel..... | 59 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual..... | 22 |
| Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah..... | 36 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Jember | 42 |
| Gambar 4.2 : Pengaruh Kualitas Layanan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas | 53 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian | 69 |
| Lampiran 2 : Data Responden | 74 |
| Lampiran 3 : Tabulasi Data Awal | 78 |
| Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Data | 81 |
| Lampiran 5a : Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan | 84 |
| Lampiran 5b : Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan | 86 |
| Lampiran 5c : Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Loyalitas | 88 |
| Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik..... | 90 |
| Lampiran 7 : Model Fit Summary..... | 94 |
| Lampiran 8 : Hasil Pegujian Kausalitas | 96 |