



**PENGARUH PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN JASA  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
MAHASISWA PADA IKIP PGRI JEMBER**

**THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY ON  
STUDENT'S SATISFACTION AND LOYALTY TO IKIP PGRI JEMBER**

**TESIS**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH**

**ANDRI MARDI SUSANTO, SE**

**NIM : 060820101004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2009**



**PENGARUH PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN JASA  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
MAHASISWA PADA IKIP PGRI JEMBER**

**THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY ON  
STUDENT'S SATISFACTION AND LOYALTY TO IKIP PGRI JEMBER**

**TESIS**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH**

**Andri Mardi Susanto, SE**

**NIM : 060820101004**

**PEMBIMBING TESIS**

**Kamarul Imam, SE, MSc (Pembimbing Utama)**

**Drs. Adi Prasojo, M.P (Pembimbing Anggota)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2009**

## RINGKASAN

Kualitas Jasa pendidikan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* yang diterima dan dirasakan oleh mahasiswa IKIP PGRI Jember dan persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan masih belum diketahui sehingga masih belum diketahui pula bagaimana persepsi mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember. Oleh karena itu Judul tesis ini adalah “Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di IKIP PGRI Jember.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember, dengan sasaran penelitian pada mahasiswa yang mengikuti proses pendidikan di IKIP PGRI Jember dan telah menempuh minimal empat semester.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *stratified proposional random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 83 orang mahasiswa yang terdistribusi dalam kelompok/strata berdasarkan angkatan dan program studi mahasiswa yaitu sebanyak 16 orang Prodi Pendidikan Matematika, 11 orang Prodi Pendidikan Biologi, 4 orang Prodi Pendidikan PKN, 17 orang Prodi Pendidikan Ekonomi, 3 orang Prodi Pendidikan Bimbingan Konseling, 4 orang Prodi Pendidikan Luasr Biasa, dan 25 orang Prodi PGTK.

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada masing-masing dimensi digunakan metode analisis diskriptif kualitatif dengan scoring nilai modus. Sedangkan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa digunakan metode kuantitatif dengan memakai model statistik analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah cukup bagus dengan rata-rata skor 3,51. Dengan komposisi untuk masing-masing dimensi *Tangibles* dengan skor 3,66, *Reliability* dengan skor 3,17, *Responsiveness* dengan skor 3,58, *Assurance* dengan skor 3,58, dan *Empathy* dengan skor 3,55. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa yang dirasakan sudah cukup tinggi.

Dan hasil pengujian dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) diketahui bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada dimensi *tangible* dan *empathy* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sedangkan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di IKIP PGRI Jember.

## ABSTRACT

The quality of educational service is concerned with such five (5) dimensions as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. These dimensions have been received and acknowledged by students of IKIP PGRI Jember. However, students' perception of IKIP PGRI Jember educational service had not been identified. Similarly, the way that students' perception might influence their satisfaction and loyalty to IKIP PGRI Jember had been unknown. Hence, this thesis is entitled "The Influence of Perception of Educational Service Quality on Students' Satisfaction and Loyalty to IKIP PGRI Jember".

This study aims to identify students' perception of the educational service quality concerning the dimension of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, and to reveal the influence of such dimensions on students' satisfaction and loyalty to IKIP PGRI Jember. The target population of research is students who are currently enrolled in IKIP PGRI Jember and have completed four semesters as a minimum.

The sample was collected by using the stratified proportional random sampling method. The number of sample was 83 students, which were then classified in terms of batch/enrolment year and study program. They comprised 16 students of Mathematics Education Study Program, 11 of Biology Education Study Program, 4 of Civics Education Study Program, 17 of Economics Education Study Program, 3 of Counseling Education Study Program, 4 of Study Program of Education for Handicapped Student, and 25 of Kindergarten Teacher Education Study Program.

In order to recognize students' perception of each dimension, a qualitative descriptive analysis with the scoring model was used. In addition, a quantitative method that adopts the statistical model of path analysis was applied to find out the influence of the service quality on students' satisfaction and loyalty.

The results of analysis indicate that students' perception of the service quality concerning the dimension of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is relatively good with an average score of 3.51. The score composition is as follows: Tangibles 3.66; Reliability 3.17; Responsiveness 3.58; Assurance 3.58; and, Empathy 3.55. These figures show that students' perception of service quality is comparatively high.

Based on the results of path analysis, it can be identified that students' perception of the educational service quality in relation to the dimension of tangibles and responsiveness has a significant influence on students' satisfaction. Students' perception of the service quality in relation to the dimension of tangible and empathy has a highly significant influence on students' perception. Furthermore, students' satisfaction has a highly significant influence on their loyalty to IKIP PGRI Jember.

**Keywords:** Perception, Service Quality, Satisfaction, Loyalty

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pengesahan Ujian Tesis .....	iv
Ringkasan .....	v
Abstract .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 .....	Latar
Belakang Masalah .....	1
1.2 .....	Perumusan
Masalah .....	5
1.3 .....	Tujuan
Penelitian .....	5
1.4 .....	Manfaat
Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 .....	Penelitian
Terdahulu .....	7
2.2 .....	Penelitian
Teoritis .....	10
2.2.1 Konsep dan Pengertian Jasa .....	10
2.2.1.1 Karakteristik Jasa .....	12
2.2.1.2 Jasa Pendidikan Tinggi .....	14
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa .....	16
2.2.2.1 Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi .....	17
2.2.2.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa .....	18
2.2.2.3 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa .....	20
2.2.2.4 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa .....	20

2.2.2.5 Model Analisis Kualitas Jasa .....	24
2.2.2.5.1 Model Analisis Kualitas Jasa .....	24
2.2.2.5.2 Pengukuran kualitas Jasa .....	26
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	29
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis .....	34
<b>BAB METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Populasi .....	36
3.3 Sampel .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4.1 Jenis Data .....	38
3.4.2 Sumber Data .....	38
3.5 Metode dan Tehnik Pengumpulan Data .....	39
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5.2 Tehnik Pengumpulan Data .....	39
3.6 Variabel Penelitian .....	39
3.7 Identifikasi Variabel .....	40
3.8 Pengukuran dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.9 Uji Instrumen .....	43
3.9.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.9.1.1 Uji Validitas .....	43
3.9.1.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.10 Metode Analisis .....	44
3.10.1 Analisis Jalur .....	45
3.10.2 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.10.2.1 Uji Multikolinieritas .....	47
3.10.2.2 Uji Autokorelasi .....	47
3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	48
3.10.3 Uji t .....	48
3.10.4 Menghitung Jalur .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	52

4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan IKIP PGRI Jember .....	52
4.1.2 Struktur Organisasi IKIP PGRI Jember .....	54
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Arah Pengembangan IKIP PGRI Jember .....	60
4.2 Karakteristik Responden .....	61
4.3 Uji validitas dan Reliabilitas .....	62
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	64
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
4.4 Hasil Penelitian .....	67
4.4.1 Persepsi Mahasiswa tentang kualitas Jasa Pendidikan .....	67
4.4.2 Analisis Jalur .....	69
4.5 Pembahasan Analisis .....	76
4.5.1 Diskripsi Persepsi Kualitas Jasa pendidikan pada dimensi <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> IKIP PGRI Jember .....	76
4.5.2 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa .....	77
4.5.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa .....	78
4.5.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa .....	78
4.5.5 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa .....	79
4.5.6 Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa .....	79
4.6 Implikasi Hasil Penelitian .....	80
4.7 Implikasi Teoritis .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	