



**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.

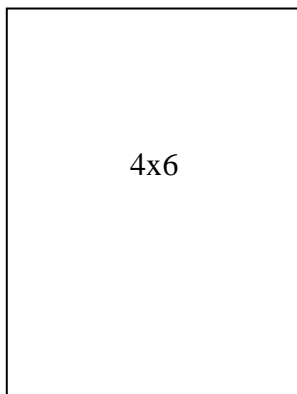
Susunan Tim Penguji

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

Sekretaris : Dr. M. Dimiyati, 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,**



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