

**STUDI TENTANG KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
LOYALITAS MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
DI SURABAYA**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Magister Manajemen



Oleh:

DEWI AYU WULANDARI
NIM : 2014611042

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**STUDI TENTANG KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
LOYALITAS MAHASISWA PADAPROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

DEWI AYU WULANDARI

2014611042

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25-07-2016


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM

TESIS

**STUDI TENTANG KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
LOYALITAS MAHASISWA PADAPROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

DEWI AYU WULANDARI

2014611042

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
Pada tanggal 27 Juli 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M

Sekretaris : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., M.M

Anggota : Dr. Muazaroh, S.E., MT

Dr. Dra. Ee. Rr. Iramani, M.Si

PENGESAHAN TESIS

Nama : Dewi Ayu Wulandari
Tempat, tanggal lahir : Bangkalan, 19 April 1992
NIM : 201411042
Program Pendidikan : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Studi tentang Kualitas Layanan, Kepuasan, dan
Loyalitas Mahasiswa pada Program Studi Magister
Manajemen di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh
Dosen Pembimbing,**

Tanggal : 10 - 10 - 2016



(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 10 - 10 - 2016


(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM)

MOTTO



**“Learn from the
past, live for today,
and plan for
tomorrow”**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tesis ini adalah bentuk perjuangan selama 2 tahun ini, saya persembahkan untuk orang-orang yang bermakna dalam hidup saya. Terima kasih yang utama saya panjatkan pada Allah SWT yang dengan ridhonya membawa saya hingga saat ini. Untuk mama yang ada disana, akhirnya anakmu ini bisa menyelesaikan studi S2. Terima kasih sudah menjadi mama terbaik, semoga bahagia disana. Untuk ayah terhebatku, terima kasih karena bersedia bertahan dan berjuang demi anakmu ini. Untuk enyek, abah dan Ivan kalianlah alasan mengapa saya bisa bertahan sampai sekarang.

Terima kasih untuk dosen pembimbingku, ibu Tatik Suryani tercinta. Telah meluangkan banyak sekali waktu, perhatian dan tenaga untuk saya. Terima kasih telah memaksa saya untuk keluar dari zona nyaman yang selama ini jarang saya tinggalkan sehingga saya memiliki banyak pengalaman yang belum pernah saya rasakan. Dari mulai naik pesawat, ikut lomba, tidur di hotel, ke pelabuhan, dan akhirnya menang serta pengalaman-pengalaman lain yang sangat berharga.

Untuk mboo, yang sudah bersedia mendengarkan keluh kesah dan sambatan tiap hari, untuk semangat yang terus diberikan ketika mengerjakan tesis ini, dan yang tiap hari mengingatkan untuk revisi, terima kasih sayang.

Para teman seperjuangan, teman-teman angkatan 16. Mas sabirin, Mas Amar, Mas Candra, Mas Resyan, Mas Paul, Mbak Winda, Mbak Nened, Mbak Ajeng dan Dhita atas kesediaan kalian menjadikan saya bagian dari cerita perkuliahan di

Magister Manajemen. Meskipun semester ini tidak semua dari kita bisa lulus. Tetap semangat bagi yang belum terselesaikan tesisnya!

Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi saya ini, teman-teman magang pasca, buat Ayuk, Cici, dan Bu Narti serta Pak Bas terima kasih atas layanan yang telah diberikan. Maaf kalaau saya sering merepotkan.

Terima kasih juga untuk Ibu/Bapak dosen penguji, Ibu/Bapak Dosen yang telah mengajarkan saya banyak ilmu di STIE Perbanas, bapak tukang parkir Universitas-Universitas yang saya datangi untuk menyebarkan kuesioner, dan semua responden yang bersedia mengisi kuesioner saya. Semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah swt.

Tak lupa juga terima kasih pada diri saya sendiri yang telah mampu melawan semua rasa takut itu. Terima kasih karena sampai saat ini masih bisa bertahan hingga saya menyelesaikan studi saya. Perjuanganmu tidakakan sia-sia selama ini, wik!

Terima kasih...

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas Kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Studi tentang Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Mahasiswa pada Program Studi Magister Manajemen di Surabaya**”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM. selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta *civitas* akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu.
4. Orang tua, keluarga dan sahabat yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan dan semangat.

Surabaya, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SIAP UJI.....	i
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Kualitas layanan.....	20
2.2.2 Kepuasan.....	26
2.2.3 Loyalitas.....	29
2.2.4 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.....	33
2.2.5 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	33
2.2.6 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Batasan Penelitian	38
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	39
3.4.1 Definisi operasional	39
3.4.2 Pengukuran variabel	41
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
3.7 Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
3.8 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	46
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
3.9.1 Analisis deskriptif	47
3.9.2 Analisis statistik.....	47

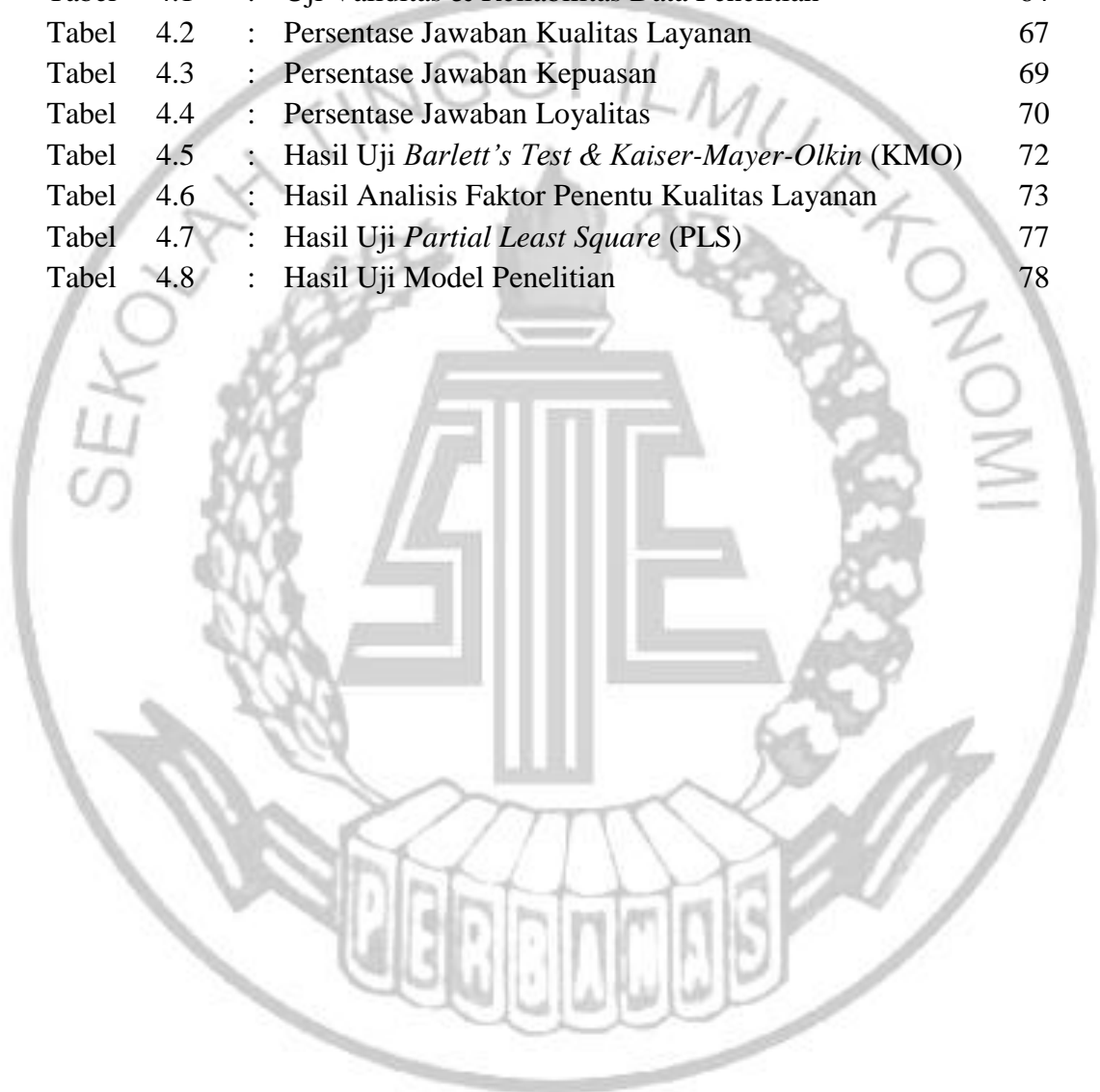
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	53
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan asal perguruan tinggi.....	53
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan lama studi responden.....	54
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	55
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan usia	56
4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan.....	57
4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	58
4.1.7 Karakteristik responden berdasarkan alasan studi.....	59
4.1.8 Karakteristik responden berdasarkan keaktifan organisasi.....	60
4.1.9 Karakteristik responden berdasarkan alasan pemilihan MM	61
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Hasil pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian.....	63
4.2.2 Analisis deskriptif	66
4.2.3 Analisis statistik.....	72
4.3 Pembahasan.....	80
4.3.1 Faktor-faktor penentu kualitas layanan.....	81
4.3.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.....	88
4.3.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	92
4.3.4 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas	94
BAB V PENUTUP.....	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Keterbatasan penelitian	98
5.3. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian terdahulu	17
Tabel 3.1 : Kisi-kisi kuesioner	44
Tabel 4.1 : Uji Validitas & Reliabilitas Data Penelitian	64
Tabel 4.2 : Persentase Jawaban Kualitas Layanan	67
Tabel 4.3 : Persentase Jawaban Kepuasan	69
Tabel 4.4 : Persentase Jawaban Loyalitas	70
Tabel 4.5 : Hasil Uji <i>Barlett's Test & Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)</i>	72
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Faktor Penentu Kualitas Layanan	73
Tabel 4.7 : Hasil Uji <i>Partial Least Square (PLS)</i>	77
Tabel 4.8 : Hasil Uji Model Penelitian	78

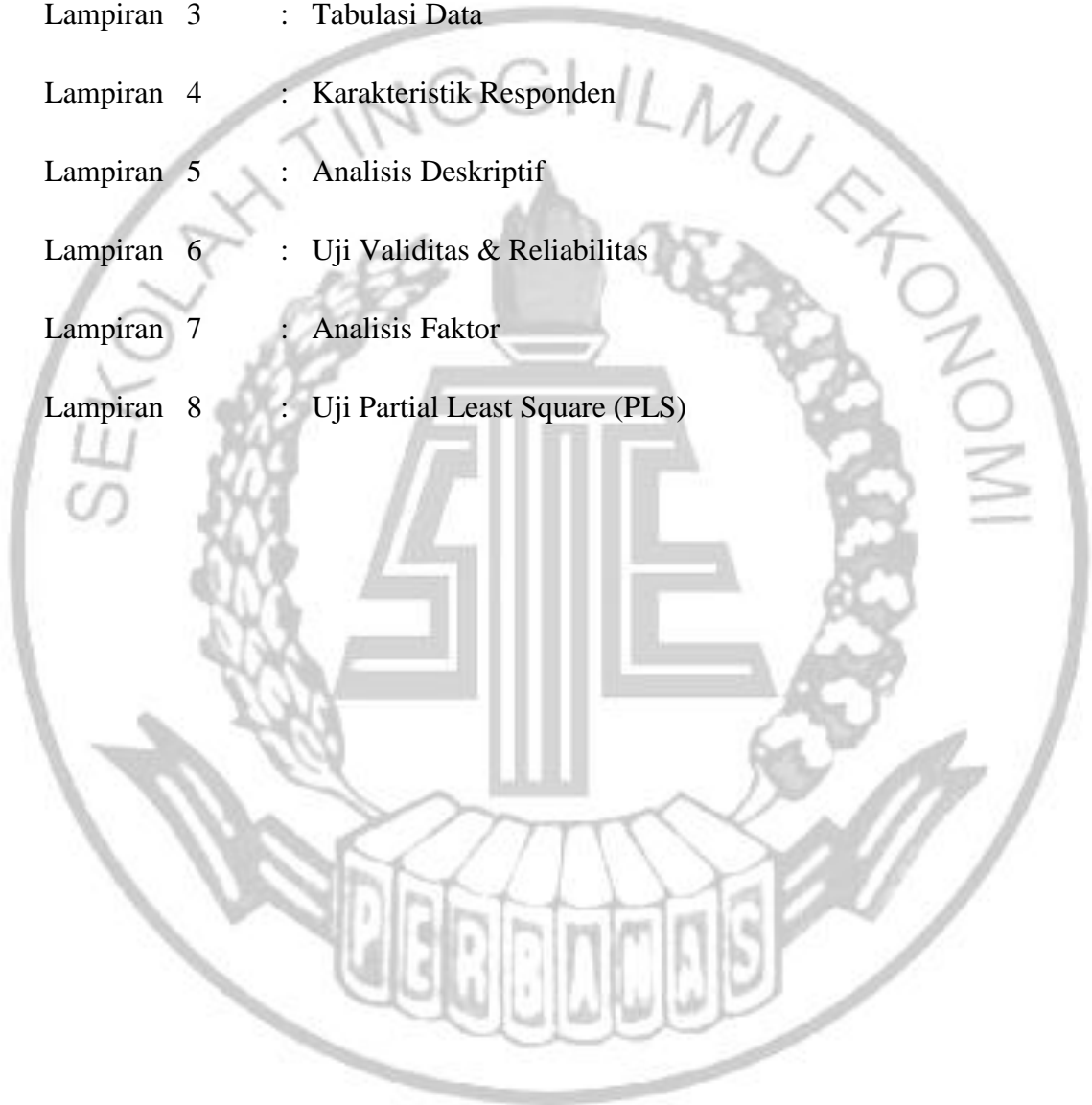


DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1. :	Kerangka Penelitian “ <i>Evaluating Customer Relationship Dimension in Health Care</i> ”	8
Gambar 2.2. :	Kerangka Penelitian “ <i>The Hierarchical Service Quality Model to Customer Satisfaction & Loyalty</i> ”	10
Gambar 2.3. :	Kerangka Penelitian “ <i>The Effect of Relationship Quality on Customer Loyalty</i> ”	11
Gambar 2.4. :	Kerangka Penelitian “ <i>Investigating The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty</i> ”	12
Gambar 2.5. :	Kerangka Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dalam membentuk Loyalitas”	14
Gambar 2.6. :	Kerangka Penelitian “ <i>Service Quality, Satisfaction, and Student Loyalty in Malaysian Private Education</i> ”	15
Gambar 2.7. :	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1. :	Gambar Skala <i>Likert</i>	41
Gambar 4.1. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	54
Gambar 4.2. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Studi	55
Gambar 4.3. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.4. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4.5. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	58
Gambar 4.6. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.7. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Studi	60
Gambar 4.8. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Keaktifan Organisasi	61
Gambar 4.9. :	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pemilihan Magister Manajemen	62
Gambar 4.10. :	Kerangka Hasil Pengujian Partial Least Square	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 : Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 7 : Analisis Faktor
- Lampiran 8 : Uji Partial Least Square (PLS)



ABSTRAK

Globalisasi membuat persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat. Hal itu membuat mereka mencoba untuk menemukan pemimpin yang dapat membawa keberhasilan. Banyak universitas membuka program Magister Manajemen yang dapat menciptakan pemimpin dengan karakter yang diperlukan. Beberapa strategi yang diterapkan. Kualitas layanan menjadi salah satu keprihatinan Universitas dalam rangka memenuhi kebutuhan perusahaan. Oleh karena itu Universitas harus mengidentifikasi faktor-faktor menentukan itu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan dan efeknya pada kepuasan dan loyalitas siswa pada Program Magister Manajemen di Surabaya. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menguji model yang diusulkan. Kuesioner didistribusikan di antara 100 siswa di Surabaya berdasarkan simple random sampling dan metode purposive. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh produk, prosedur, proses belajar, staf sikap, nilai anggota fakultas, kehandalan, pengetahuan & sikap faktor fakultas; kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan, loyalitas.

ABSTRACT

Globalization makes the competition between companies become increasingly tight. It makes them try to find leaders who can bring success. Many universities opened Master of Management program that can create leaders with the necessary characters. Some strategies are implemented. Service quality becomes one of Universities' concern in order to meet the companies needs. Therefore Universities should identify the factors determine it. The purpose of study is to identify the factors that determine service quality and its effect on satisfaction and students' loyalty on Master of Management Program in Surabaya. The study used questionnaires to test the proposed model. The questionnaires were distributed among 100 students in Surabaya based on simple random sampling and purposive method. Factor analysis is used to analyze factors of service quality. This research found that service quality is formed by product, procedure, learning process, staff's attitude, faculty members value, reliability, knowledge & attitude of faculty factor; service quality has positive and significant effect on satisfaction and loyalty.

Key words: *service quality, satisfaction, loyalty.*

