

**PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KESADARAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN STUDI
MAHASISWA INDONESIA TIMUR
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana / Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

FRANSISCO FEBRIANDY LOPEZ
2011210713

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KESADARAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN STUDI
MAHASISWA INDONESIA TIMUR
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

FRANSISCO FEBRIANDY LOPEZ
2011210713

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Januari 2015



(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., Psikolog)

SKRIPSI

PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN STUDI MAHASISWA INDONESIA TIMUR DI SURABAYA

Disusun oleh :

FRANSISCO FEBRIANDY LOPEZ

NIM : 2011210713

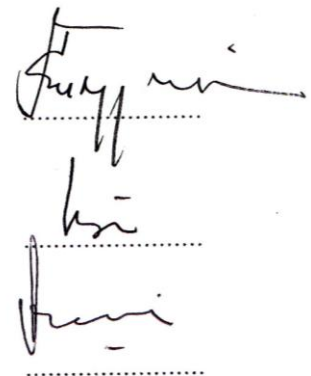
Dipertahankan di depan TIM Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 13 Februari 2015

Tim Penguji :

Ketua : PROF. DR. DRA, PSI. HJ. TATIK SURYANI, M.M

Sekretaris : LAILA SALEH MARTA', S.PSI., M.MT., Psikolog

Anggota : Dra. LINDIAWATI, M.M



Handwritten signatures of the examiners, including the Chairman (Ketua), Secretary (Sekretaris), and Member (Anggota), positioned to the right of their respective names.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fransisco Febriandy Lopez
Tempat, Tanggal Lahir : Atambua, 12 Februari 1993
N.I.M : 2011210713
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Harga terhadap Keputusan Studi Mahasiswa Indonesia Timur di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., Psikolog)

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal :



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)

MOTTO

*“Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. Ad Majorem Dei Gloriam”
(Kolose 3 : 23)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dengan bangga saya persembahkan untuk :

- JESUS CHRIST** Terima kasih Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala Anugerah, Kasih, Berkah, Hikmat dan KaruniaMu untuk selalu kuat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semua demi Kemuliaan Tuhan “Ad Majorem Dei Gloriam”.
- AND**
- MOTHER MARRY**
- MY**
- PARENTS** Terima kasih papa tersayang Hendrik Manek Lopez dan mama tercinta Mariana Liu yang selalu mendoakan dan memotivasi selama proses perkuliahan. Semua untuk papa dan mama. ☺
- MY SISTER AND**
- BROTHER** Terima kasih saudara/i : Novendry Chindy Lopez, Adelina Sonya Lopez, dan Yoseph Septian Ronaldo Lopez yang selalu mendukung dalam doa, motivasi, keuangan, perhatian dan cinta.
- MY NIECE AND**
- NEPHEW** Untuk ponakan tersayang Vioren Kinsley Anang dan Lionel Anang yang paling lucu dan pintar.
- MY BIG**
- FAMILY** Terima kasih keluarga besar Lopez dan Liu yang mendukung dengan caranya masing – masing. Popo dan Apak tercinta serta semua keluarga yang telah kembali ke rumah Bapa.

**BEST
FRIENDS**

Terima kasih teman – teman Atambua yang selama 5 tahun di Surabaya menemani, memotivasi dan membantu disaat galau dan susah : Ayah Charly Simu, Opa Erwin Sulaeman, Aling, Ian Abui, Meylita Lasakar, dan Om Denny Magno. Serta untuk sahabat tercinta yang sudah berpulang ke rumah Bapa “Beatrix Ancelinda Tulasi” dan “Emelyana Gunawan”.

**BEST FRIENDS
IN
JESUS CHRIST**

Untuk teman – teman komunitas di PD Muda – Mudi SMTB yang selalu mendukung dalam doa (Andre, Mieke, Alfat, Monica, Shelvi, Cella, Illene, Yohanes, Grenol, Yanni, Yudi, Pice, Vanesha) serta teman – teman di kepemudaan BPK – PKK Keuskupan Surabaya.

**OTHER
FRIENDS**

Anak – anak KMB Surabaya dan para responden rakat – rakat yang sudah sangat membantu, serta anak kos om gatot (kak pice dan Engel).

**STIE PERBANAS
2011**

Teman – teman STIE Perbanas 2011 yang asyik, keren dan luar biasa : Novi Dae, Panca, David, Sugeng, Ademario, Nicho, Adine, Rudy, Reza. Anak – anak SKK yang selalu diberkati Tuhan yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

**MARKETING
PERBANAS
2011**

Anak – anak pemasaran paling keren angkatan 2011 yang sudah SE bareng : Icha Nochazz, Arta, Mario, Nalendra, Desilia, Boni, Leonita, Sarah, Angga, Aji, Monica, Putra, Rizqiyah, Hazizul, Lely, Saiyaf, Edwin, Eqi, Balqis dan Febry. Serta teman – teman bimbingan : Yolanda, Ulif, dan Vebrina.

**TIDAK AKAN MELUPAKAN KALIAN SEMUA YANG TELAH
MENDUKUNG DENGAN CARANYA MASING-MASING.
SUKSES UNTUK KALIAN SEMUA TEMAN. ☺**

TUHAN MEMBERKATI KALIAN SEMUA ☺

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan BerkatNya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN STUDI MAHASISWA INDONESIA TIMUR DI SURABAYA”.

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan yang ingin dicapai.

Skripsi ini dapat diselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak – pihak yang telah memberikan dukungan, nasehat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah di tiap semester.
3. Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati M.M selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan.
4. Ibu Laila Saleh Marta, S.Psi., M.MT selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah.
6. Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu menyediakan literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak civitas akademi STIE Perbanas Surabaya.

Peneliti berharap semoga Tuhan selalu berkenan melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak atas bantuan yang telah diberikan. Peneliti juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 13 Februari 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.5 Instrumen Penelitian	30
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.2 Analisis Data	54
4.3 Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelititan.....	83
5.3 Saran.....	84
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1	Persamaan & Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	15
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuesioner	30
Tabel 3.2	Daftar Perguruan Tinggi yang Dijadikan Sampel	32
Tabel 3.3	Cara Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Akreditasi Perguruan Tinggi	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	50
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Studi	51
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal	53
Tabel 4.8	Interval Kelas Untuk Pernyataan Positif	54
Tabel 4.9	Interval Kelas Untuk Pernyataan Negatif	55
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Citra Perguruan Tinggi	55
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kesadaran Harga	59
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Keputusan Studi	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	66
Tabel 4.16	Cara Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	72
Tabel 4.17	Uji Signifikansi Parameter (Uji F dan Uji t)	74
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel 4.19	Uji Parsial (Uji t) dan Koefisien Determinasi R^2	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan Norazah Moch. Suki	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	48
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Akreditasi Perguruan Tinggi	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	51
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Studi	52
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal	53
Gambar 4.8 Uji Multikolinearitas	68
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	69
Gambar 4.10 Uji Normalitas	71
Gambar 4.11 Uji Autokorelasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	:	Tabulasi Data Responden
Lampiran 3	:	Tabulasi Skor Responden
Lampiran 4	:	Analisis Deskriptif
Lampiran 5	:	Uji Validitas Sampel Besar
Lampiran 6	:	Uji Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 7	:	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	:	Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 9	:	Tabel Durbin – Watson
Lampiran 10	:	Jurnal Acuan Nehme M. Azoury, dkk.
Lampiran 11	:	Jurnal Acuan Halil Nadiri, dkk.
Lampiran 12	:	Jurnal Acuan Norazah Moch. Suki

***THE EFFECT OF HIGHER EDUCATION IMAGE, SERVICE QUALITY,
AND AWARENESS OF PRICE TOWARD EASTERN INDONESIAN
STUDENTS' STUDYING DECISION IN SURABAYA***

***Fransisco Febriandy Lopez
2011210713
Email : randylopez9385@yahoo.co.id***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the higher education image, service quality, and awareness of price toward eastern Indonesian students' studying decision in Surabaya. The sampling technique used is convenience sampling, but taken from 10 universities in Surabaya with judgment sampling. Data collection was done using questionnaires, involving 150 active students of Eastern Indonesia in Surabaya as respondents. This study uses SPSS 20.0 for Windows, by means of Multiple Regression Analyses (MRA) and Classical Assumption to analyze the data. The independent variables of this study are higher education image, service quality, and awareness of price, while the dependent variable is studying decision. The results showed that independent variables simultaneously have positive significant effects on studying decision of Eastern Indonesian students in Surabaya. Partially, the result showed that only higher education image and awareness of price that have positive significant effect on studying decision of Eastern Indonesian students in Surabaya, meanwhile service quality is positive insignificant effect on studying decision of Eastern Indonesian students in Surabaya. The suggestions for higher education institutions in Surabaya are building a strong image, improving service quality, and setting affordable tuition fees specifically for Eastern Indonesia students.

Keywords: Higher Education Image, Service Quality, Awareness of Price, Studying Decision, Eastern Indonesian Student.