



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS.**

(Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana).

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCUBUANA**

DI SUSUN OLEH:
PUSPITA CHAIRUN NISA, SE
NIM: 55112320010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Institusi

Nama : Puspita Chairun Nisa

Program : Magister Manajemen

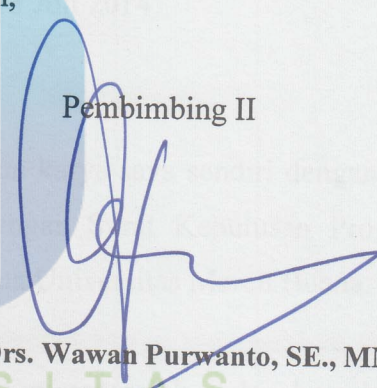
Tanggal : Minggu, 13 Juli 2014

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

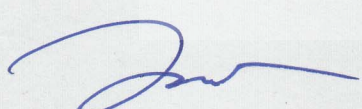
Pembimbing II


(Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM., IAI)


(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen


(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)


(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Institusi

Nama : Puspita Chairun Nisa

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Minggu, 13 Juli 2014

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Juli 2014



Puspita Chairun Nisa, SE

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana)

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : **Dr.Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM., IAI**, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada **Prof. Dr. Ngadino Surip, MS**, selaku Penguji pada Seminar Proposal, **Dr. Ade Ahmad Rozi, MBA**. Selaku Penguji pada Ujian Tesis, **Prof. Dr. Didik J.Rachbini**, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi, **Dr. Augustina Kurniasih, ME**. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kakak, yang sedang berada di Negara Oman, dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas layanan di Universitas Mercubuana.

**Penulis,
Puspita Chairun Nisa, SE**

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Persetujuan	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan batasan masalah	8
1.2.1. Identifikasi masalah	8
1.2.2. Rumusan masalah	10
1.2.3. Ruang lingkup dan pembatasan masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan	10
1.3.1. Maksud penelitian	10
1.3.2. Tujuan penelitian	11
1.4. Manfaat dan kegunaan penelitian	11
1.4.1. Manfaat penelitian	11
1. Pihak Universitas	11
2. Bagi penulis	12
3. Bagi institusi	12
4. Bagi kalangan akademisi	12
1.4.2. Kegunaan penelitian	13
Bab II. Deskripsi Institusi	14
2.1. Sejarah Universitas Mercu Buana	14
2.2. Lingkup dan bidang pada Universitas Mercu Buana	22
2.3. Sumber daya	23
2.4. Tantangan bisnis	27
2.5. Kegiatan fungsi bisnis magister manajemen Universitas Mercu Buana	28
Bab III. Kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis	29
3.1. Kajian teori	29
3.1.1. Kualitas pelayanan	29
3.1.2. Harga	35
3.1.2.1. Definisi harga	35
3.1.2.2. Persepsi harga	36
3.1.2.3. Dimensi persepsi harga	38
3.1.2.4. Kebijakan harga	39
3.1.2.5. Strategi penetapan harga	40
3.1.2.6. Strategi penyesuaian harga	41
3.1.3. Kepuasan pelanggan	43

	Halaman
3.1.4. Loyalitas pelanggan	48
3.1.4.1. Dimensi loyalitas	51
3.2. Penelitian terdahulu	52
3.3. Kerangka pikir	54
3.4. Hipotesis	55
BAB IV. Metodologi Penelitian	56
4.1. Jenis desain penelitian	56
4.2. Variabel penelitian	56
4.2.1. Definisi operasional variabel	56
4.3. Populasi	64
4.4. Sampel	64
4.5. Teknik penarikan sampel	66
4.6. Jenis dan sumber data	66
4.7. Teknik pengumpulan data	68
4.8. Teknik analisis data	68
4.8.1. Instrumen penelitian (kuisisioner)	69
4.8.1.1. Uji validitas	69
4.8.1.2. Uji reliabilitas	70
4.9. Metode analisis data	70
4.9.1. Analisis deskriptif	70
4.9.2. Analisis kuantitatif	71
4.10. Uji signifikansi simultan (uji f)	79
4.11. Uji hubungan antar dimensi variabel penelitian	79
4.12. Uji hipotesis	81
Bab V. Hasil dan Pembahasan	82
5.1. Karakteristik responden	82
5.2. Distribusi data	83
5.3. Hasil pengujian data	84
5.3.1. Uji validitas	84
5.3.2. Uji reliabilitas	85
5.3.3. Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (Uji CFA)	87
5.3.4. Uji kesesuaian model	97
5.3.5. Uji hipotesis	104
5.3.6. Matrik korelasi hubungan dimensi-dimensi pada variabel bebas terhadap variabel terikat	109
5.3.7. Analisis potensi kerugian	112
BAB VI. Kesimpulan dan saran	114
6.1. Kesimpulan	114
6.2. Saran dan implikasi manajerial	116
6.3. Keterbatasan	120
Daftar pustaka	121

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1.	Tabel keluhan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana 2014	3
Tabel 4.1.	Variabel, dimensi dan indikator penelitian	58
Tabel 4.2.	Skala bipolar	69
Tabel 4.3.	Lambang statistic untuk dimensi dan variabel yang diteliti	73
Tabel 4.4.	Persamaan model structural pada diagram alur	74
Tabel 4.5.	Persamaan model pengukuran <i>Exogenous Constructs</i> pada diagram alur	75
Tabel 4.6.	Persamaan model pengukuran <i>Endogenous Constructs</i> pada diagram alur	75
Tabel 4.7.	Rancangan matrik korelasi dimensi	80
Tabel 5.1.	Tabel distribusi data	83
Tabel 5.2.	Validitas variabel penelitian	84
Tabel 5.3.	Reliabilitas variabel kualitas pelayanan	86
Tabel 5.4.	Reliabilitas variabel persepsi harga	86
Tabel 5.5.	Reliabilitas variabel kepuasan	86
Tabel 5.6.	Reliabilitas variabel loyalitas	86
Tabel 5.7.	Validitas dan reliabilitas konstruk variabel kualitas pelayanan	92
Tabel 5.8.	Validitas dan reliabilitas konstruk variabel persepsi harga	94
Tabel 5.9.	Validitas dan reliabilitas konstruk variabel kepuasan	95
Tabel 5.10.	Validitas dan reliabilitas konstruk variabel loyalitas	96
Tabel 5.11.	Uji kecocokan keseluruhan model (<i>Goodness of Fit</i>)	99
Tabel 5.12.	Pengujian hipotesis	100
Tabel 5.13.	Uji kecocokan variable persepsi harga (<i>Goodness of Fit</i>)	101
Tabel 5.14.	Uji kecocokan variable kepuasan (<i>Goodness of Fit</i>)	102
Tabel 5.15.	Uji kecocokan variable loyalitas (<i>Goodness of Fit</i>)	103
Tabel 5.16.	Pengujian hipotesis	105
Tabel 5.17.	Matrik korelasi dimensi	109
Tabel 5.18.	Potensi kerugian program Magister Manajemen dari Mahasiswa Non Aktif berdasarkan biaya persemester	109
Tabel 5.19.	Potensi kerugian program Magister Manajemen dari Mahasiswa Non Aktif berdasarkan biaya bimbingan dan biaya ujian tesis	113

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Tabel keluhan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana 2014	6
Gambar 3.2.	Kerangka pemikiran penelitian	54
Gambar 4.1.	Struktur analisis variabel penelitian secara keseluruhan	72
Gambar 4.2.	Lambang statistik untuk dimensi dan variabel yang diteliti	73
Gambar 4.3.	Persamaan model struktural pada diagram jalur	74
Gambar 4.4.	Persamaan model pengukuran <i>Exogenous Construct</i> pada diagram jalur	75
Gambar 4.5.	Persamaan model pengukuran <i>Endogenous Construct</i> pada diagram jalur	75
Gambar 4.6.	Korelasi antar dimensi	80
Gambar 5.1.	Uji 2 nd CFA Variabel kualitas pelayanan	88
Gambar 5.2.	Uji CFA variabel persepsi harga	89
Gambar 5.3.	Uji 2 nd CFA variabel kepuasan	90
Gambar 5.4.	Uji 2 nd CFA variabel loyalitas	91
Gambar 5.5.	Model persamaan structural (T-Value)	98



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kuesioner penelitian tahap 1 (spss)	Hal. 1
Lampiran 2.	Uji validitas dan reliabilitas	Hal. 11
Lampiran 3.	Kuesioner penelitian tahap 2 (SEM-Lisrel 87)	Hal. 19
Lampiran 4.	Data uji hibrid	Hal. 25
Lampiran 5.	Rata-rata variabel kualitas layanan	Hal. 28
Lampiran 6.	Rata-rata persepsi harga	Hal. 31
Lampiran 7.	Rata-rata Kepuasan	Hal. 34
Lampiran 8.	Rata-rata loyalitas	Hal. 37
Lampiran 9.	Hasil lisrel	Hal. 40
Lampiran 10.	Hasil lisrel variable kualitas layanan	Hal. 45
Lampiran 11.	Hasil lisrel variable persepsi harga	Hal. 54
Lampiran 12.	Hasil lisrel variable kepuasan	Hal. 57
Lampiran 13.	Hasil lisrel variable loyalitas	Hal. 61

