



**PENGARUH KUALITAS JASA (HEdPERF MODEL)
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
PERAN MOTIVASI SEBAGAI MODERATOR
(KAJIAN PADA MAHASISWA PASCASARJANA NON TRADISIONAL
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ALANA DAMARIS

55115120010

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

PERNYATAAN

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

Judul : PENGARUH KUALITAS JASA (HEdPERF MODEL) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN PERAN MOTIVASI SEBAGAI MODERATOR
(Kajian Pada Mahasiswa Pascasarjana Non Tradisional Universitas Mercu Buana Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Alana Damaris
NIM : 55115120010
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 12 Januari 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca sarjana 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, 12 Januari 2018


Alana Damaris

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS JASA (HEdPERF MODEL) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN PERAN MOTIVASI SEBAGAI MODERATOR
(Kajian Pada Mahasiswa Pascasarjana Non Tradisional Universitas Mercu Buana Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Alana Damaris
NIM : 55115120010
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 12 Januari 2018

Mengesahkan

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCUBUANA

(Prof. Dr. H. Ngadino Surip, MS)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

1. Saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Prof. Dr. H. Ngadino Surip, MS, yang telah memberikan bimbingan selama penulisan tesis. Terimakasih karena dengan murah hati menyediakan waktu untuk berkonsultasi, memberikan kebebasan hingga taraf tertentu sehingga saya dapat mengeksplorasi penelitian saya ini sesuai keinginan dan minat saya, namun memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, dan memotivasi, dan memberikan suatu ilmu yang luar biasa mengenai point penting pembuatan tesis ini. Ilmu yang sangat berharga yang Prof. berikan ini akan saya bawa terus untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Terimakasih atas perhatian pribadi dan pengingat-pengingat selama proses penyelesaian tesis ini, dan saran-saran mengenai langkah akademik ke depan yang saya akan ambil. Saya bersyukur dan bangga dapat berada di bawah bimbingan Prof. Ngadino.
2. Terimakasih kepada dosen-dosen pengampu selama saya menjalankan perkuliahan di MM Mercu Buana ini dari semester 1 hingga akhir, yang memperlengkapi saya dengan ilmu, sudut pandang, cara pikir kritis, dan berbagai percakapan yang mengasah kemampuan analisis.
3. Terimakasih pada seluruh dosen dan staf yang menjabat di Program Studi MM Meruya, maupun staf Tata Usaha Fakultas, yang telah memberikan bantuan yang besar, khususnya dalam hal administratif.
4. Saya berterimakasih secara khusus pada Endi Rekart SE, MM; Prof. Dr. Didik J. Rachbini; Agus Herta S. MSi; Dr. M. Mukti Ali, MM dan Dr. Rina Astini,

ME, yang memberikan ilmu dan tips yang sangat berharga mengenai metodologi penelitian.

5. Terimakasih pada mahasiswa Pascasarjana dari 6 (enam) Prodi, yang membantu saya dalam penyelesaian tesis ini, baik dalam memberikan support dan masukan, dan kerelaan dalam mengisi kuesioner penelitiankkj, khususnya MM UMB Angkatan 28 (2016).
6. Terimakasih kepada teman-teman 301, yang pemalu dan lucu, kadang rajin kadang malas, yang memberikan warna dalam menjalankan proses perkuliahan meskipun ngga jelas, Ferlly, Pakjay, kamprets, dan semuanya. Terimakasih karena mau jadi korban nari dan nyanyi di sukabumi sewaktu outing, terimakasih sekali mengenai rektorat, terimakasih karena menjadi teman-teman yang menyenangkan.
7. Semua pihak yang banyak membantu dalam penyelesaian kuliah maupun tesis ini.
8. Last but not least, I would like to express my appreciation and biggest thanks to Dr. Ir. A. Setyadi, MBA, mtf, who has been tremendously supportive throughout this process, your calming nature always brought me back to reality when I feel overwhelmed with all the things. I would like to thank you for encouraging my research and study, giving me positive aura in many facets, teaching me lots of things about the world, and life. A best friend to talk about philosophy, exchanging quotes, and transcendent knowledge, which goes beyond any possible knowledge of a human being. Thank you for understand the upside down reality, and thank you for everything. Praise The Lord!

Hallelujah

הללויה



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dedication

Special thanks to my family: husband and kiddos, Nath & Brin,

who supported and motivated me to complete my study.

I appreciate all the joy and sunshine you brought to my life.

Words cannot express how grateful I am to be your mother.

Thank you for all of the sacrifices that you've made on my behalf.

The wonderful thoughts and prayers, were what sustained me thus far.

I love you

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Batasan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Manfaat Teoritis	14
1.6.2 Manfaat Praktis	14
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Universitas Mercu Buana	15
2.2 Visi dan Misi Universitas Mercu Buana	16
2.2.1 Visi Universitas Mercu Buana	16
2.2.2 Misi Universitas Mercu Buana	16
2.2.3 Budaya Kerja Universitas Mercu Buana	17
2.3 Mahasiswa	18

2.4 Tantangan Bisnis	18
2.5 Proses dan Kegiatan Fungsi Bisnis	21
2.5.1 Fakultas	22
2.5.2 Fasilitas	25

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1 Kajian Teori.....	26
3.1.1 Pemasaran	26
3.1.2 Kepuasan Mahasiswa	27
3.1.3 Motivasi.....	28
3.1.4 Kualitas Jasa (HEdPERF Model).....	30
3.1.4.1 Aspek Akademik	32
3.1.4.2 Aspek non Akademik	33
3.1.4.3 Akses	33
3.1.4.4 Isu Program	33
3.1.4.5 Reputasi	34
3.1.5 Mahasiswa Non Tradisional	34
3.2 Analisis Antar Dimensi	37
3.2.1 Pengaruh motivasi terhadap kepuasan	37
3.2.2 Pengaruh aspek akademik terhadap kepuasan	40
3.2.3 Pengaruh aspek non akademik terhadap kepuasan	41
3.2.4 Pengaruh akses terhadap kepuasan	43
3.2.5 Pengaruh isu program terhadap kepuasan	45
3.2.6 Pengaruh reputasi terhadap kepuasan	46
3.3 Penelitian terdahulu	48
3.4 Diagram Jalur Model Penelitian	52
3.5 Hipotesis Penelitian	53

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian	54
4.2 Variabel Penelitian	54

4.2.1 Definisi Konsep	55
4.2.1.1 Kepuasan Mahasiswa	55
4.2.1.2 Motivasi	56
4.2.1.3 Aspek Akademik	56
4.2.1.4 Aspek Non Akademik	56
4.2.1.5 Akses	57
4.2.1.6 Isu Program	57
4.2.1.7 Reputasi Universitas.....	57
4.2.2 Definisi Operasional.....	58
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian (Subyek Penelitian)	59
4.3.1 Populasi.....	59
4.3.2 Sampel	59
4.4 Teknik Pengumpulan Data	60
4.5 Instrumen Penelitian	60
4.5.1 Skala Kepuasan Mahasiswa	60
4.5.2 Skala Motivasi	61
4.5.3 Skala Kualitas Jasa (HEdPERF Model)	61
4.6 Prosedur Penelitian	62
4.6.1 Persiapan Penelitian.....	62
4.6.2 Pelaksanaan Penelitian.....	62
4.7 Teknik Analisis Data	63
4.7.1 Uji Kualitas Data.....	63
4.7.1.1 Uji Validitas.....	63
4.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.7.2 Uji Model	64
4.7.2.1 Uji Model Pengukuran (Analisis Faktor Konfirmatori)	64
4.7.2.2 Uji Model Struktural.....	66
4.7.2.3 Uji Interaksi	67
4.8 Analisis Korelasi Dimensi Antar Variabel	68

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASIAN

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	70
5.2 Profil Responden	71
5.3 Analisis Model Konfirmatori	73
5.3.1 Variabel Kepuasan Mahasiswa	74
5.3.1.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	74
5.3.1.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	75
5.3.1.3 Analisis Reliabilitas Model	76
5.3.2 Variabel Motivasi.....	76
5.3.2.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	76
5.3.2.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	77
5.3.2.3 Analisis Reliabilitas Model	78
5.3.3 Variabel Aspek Akademik.....	79
5.3.3.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	79
5.3.3.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	80
5.3.3.3 Analisis Reliabilitas Model	81
5.3.4 Variabel Aspek Non Akademik.....	82
5.3.4.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	82
5.3.4.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	83
5.3.4.3 Analisis Reliabilitas Model	84
5.3.5 Variabel Akses.....	85
5.3.5.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	86
5.3.5.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	86
5.3.5.3 Analisis Reliabilitas Model	86
5.3.6 Variabel Isu Program	87
5.3.6.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	87
5.3.6.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	88
5.3.6.3 Analisis Reliabilitas Model	89
5.3.7 Variabel Aspek Reputasi Univeristas	89
5.3.7.1 Analisis Validitas Model Pengukuran	89
5.3.7.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran	90

5.3.7.3 Analisis Reliabilitas Model	91
5.4 Analisis Model Struktural	94
5.4.1 Uji Asumsi Normalitas	94
5.4.2 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	95
5.4.3 Analisis Hubungan Kausal.....	95
5.4.3.1 Pengujian Model 1	96
5.4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	99
5.4.3.3 Uji Interaksi	99
5.4.4 Pengujian Hipotesis Moderasi	101
5.5 Analisis Dimensi	103
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	106
6.2 Saran	109
6.2.1 Bagi Universitas.....	110
6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	124
 DAFTAR PUSTAKA	 125
LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Lembaga, Mahasiswa Baru, dan Mahasiswa terdaftar Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta 2013/2014.....	3
Tabel 2.1	Jumlah Mahasiswa Aktif tahun Ajaran 2014/2015.....	18
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu: Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas jasa.....	48
Tabel 3.2	Penelitian Terdahulu: Motivasi.....	47
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4.2	Jumlah Mahasiswa Pascasarjana Berdasarkan Program Studi 2016/ 2017	59
Tabel 4.3	Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel	68
Tabel 4.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	69
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	70
Tabel 5.2	Profil Demografi Responden	71
Tabel 5.3	Goodness of Fit Kepuasan Mahasiswa.....	75
Tabel 5.4	Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa.....	76
Tabel 5.5	Goodness of Fit Motivasi.....	77
Tabel 5.6	Reliabilitas Motivasi	78
Tabel 5.7	Goodness of Fit Aspek Akademik	80
Tabel 5.8	Reliabilitas Aspek Akademik	81
Tabel 5.9	Goodness of Fit Aspek non Akademik	83
Tabel 5.10	Reliabilitas Aspek non Akademik	84
Tabel 5.11	Goodness of Fit Akses	86
Tabel 5.12	Reliabilitas Akses	86
Tabel 5.13	Goodness of Fit Isu Program	88
Tabel 5.14	Reliabilitas Isu Program.....	89
Tabel 5.15	Goodness of Fit Reputasi Universitas.....	90
Tabel 5.16	Reliabilitas Reputasi Universitas	91

Tabel 5.17	Validitas dan Reliabilitas Konstruk	92
Tabel 5.18	Uji Asumsi Normalitas Data.....	94
Tabel 5.19	Goodness of Fit SEM.....	95
Tabel 5.20	Pengujian Pengaruh langsung Eksogen terhadap Endogen	100
Tabel 5.21	Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	102
Tabel 5.22	Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel	103
Tabel 5.23	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pra Survei Kepuasan Mahasiswa	9
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	16
Gambar 3.1 Kemampuan Mental	36
Gambar 3.2 Kerangka kerja konseptual	52
Gambar 5.1 Path Kepuasan Mahasiswa (t-value)	74
Gambar 5.2 Path Kepuasan Mahasiswa (Standardized Solution)	74
Gambar 5.3 Path Motivasi (t-value)	76
Gambar 5.4 Path Motivasi (Standardized Solution)	77
Gambar 5.5 Path Aspek Akademik (t-value)	79
Gambar 5.6 Path Aspek Akademik (Standardized Solution)	80
Gambar 5.7 Path Aspek non Akademik (t-value)	82
Gambar 5.8 Path Aspek non Akademik (Standardized Solution)	83
Gambar 5.9 Path Akses (t-value)	85
Gambar 5.10 Path Akses (Standardized Solution)	85
Gambar 5.11 Path Isu Program (t-value)	87
Gambar 5.12 Path Isu Program (Standardized Solution)	87
Gambar 5.13 Path Reputasi Universitas (t-value)	89
Gambar 5.14 Path Reputasi Universitas (Standardized Solution)	90
Gambar 5.15 Model Struktural 1 (t-value)	97
Gambar 5.16 Model Struktural 1 (Standardized Solution)	98
Gambar 5.17 Model Struktural Moderasi (t-value)	101
Gambar 5.18 Model Struktural Moderasi (Standardized Solution)	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	131
Lampiran 2 CFA pada variabel Kepuasan Mahasiswa	134
Lampiran 3 CFA pada variabel Motivasi.....	137
Lampiran 4 CFA pada variabel Aspek Akademik.....	140
Lampiran 5 CFA pada variabel Aspek non Akademik.....	143
Lampiran 6 CFA pada variabel Akses	146
Lampiran 7 CFA pada variabel Isu Program	148
Lampiran 8 CFA pada variabel Reputasi Universitas.....	151
Lampiran 9 Pengujian Normalitas Data.....	154
Lampiran 10 Pengujian SEM Model 1	158
Lampiran 11 Pengujian SEM Model 2	172

