



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Moderasi Biaya Beralih pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap
Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan

Studi pada Universitas Serang Raya

TESIS

Hermansyah Andi Wibowo

NIM: 55112120014

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2015



Moderasi Biaya Beralih pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap
Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

Hermansyah Andi Wibowo

NIM: 55112120014

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul: Moderasi Biaya Beralih pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Bentuk Tesis: Kajian Masalah Perusahaan

Nama: Hermansyah Andi Wibowo

NIM: 55112120014

Program: Magister Manajemen

Tanggal: 14 Februari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengesahkan,
Dosen Pembimbing



Dr. Rina Astini, MM

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis saya :

Judul: Moderasi Biaya Beralih pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Bentuk: Kajian Masalah Perusahaan

Nama: Hermansyah Andi Wibowo

NIM: 55112120014

Program: Magister Manajemen

Tanggal: 14 Januari 2015

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan berdasarkan 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.

:karta, 14 Januari 2015



Hermansyah Andi Wibowo

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamiin. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad beserta keluarga dan para sahabatnya.

Tesis ini merupakan penelitian yang diselenggarakan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat selesai karena dukungan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak di bawah ini, diantaranya: Dr. Rina Astini, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir tesis, Prof. Ngadino Surip MS. selaku penguji sidang tesis yang telah banyak memberi masukan dan arahan, Dr. Ahmad H. Sutawijaya selaku ketua sidang tesis yang juga banyak memberi saran.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ketua Program Studi MM UMB Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E., kepada seluruh dosen dan tentunya staff administrasi Prodi MM, serta termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu memberi semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terakhir, ucapan terima kasih juga penulis berikan kepada Ibuku Sulastri dan Istriku Diana Megawati, terima kasih atas doa dan motivasi yang tidak kenal henti, yang dengannya penulis lekas menyelesaikan tesis ini. Tesis ini juga merupakan persembahan penulis atas penantian keduanya.

Hermansyah Andi Wibowo

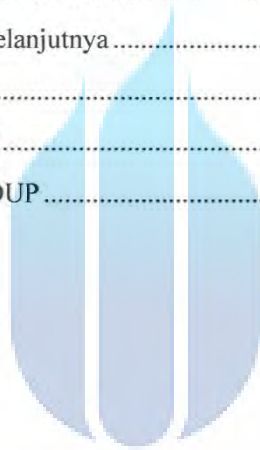
DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Perumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1. Sejarah Singkat Universitas Serang Raya	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha	13
2.3. Sumber Daya	13
2.3.1. Sumber Daya Manusia	13
2.3.2. Infrastruktur	14
2.3.3. Jejaring Kerjasama	15
2.4. Tantangan Bisnis Universitas Serang Raya	15
2.5. Strategi Pemasaran UNSERA	16
2.6. Proses Bisnis UNSERA	17
BAB III	20
KAJIAN PUSTAKA, HIPOTESIS, DAN RERANGKA PEMIKIRAN	20
3.1. Kajian Pustaka	20

3.1.1	Kualitas layanan	20
3.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	24
3.1.3	Loyalitas Pelanggan	27
3.1.4	Biaya beralih.....	30
3.2.	Pengembangan Hipotesis.....	33
3.2.1.	Kualitas Layanan sebagai Anteseden	33
3.2.2.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	34
3.2.3.	Pengaruh Biaya Beralih terhadap Loyalitas	36
3.2.4.	Peran Moderasi Biaya beralih terhadap Loyalitas Pelanggan	37
3.3.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	39
3.4.	Rerangka Pemikiran.....	42
BAB IV	43
METODE PENELITIAN	43
4.1.	Desain Penelitian	43
4.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
4.3.	Jenis dan Sumber Data.....	47
4.4.	Teknik Pengumpulan Data	48
4.4.1.	Wawancara	48
4.4.2.	Angket	48
4.4.3.	Studi Pustaka.....	49
4.4.4.	Dokumentasi.....	49
4.5.	Populasi dan Sampel.....	50
4.5.1.	Populasi	50
4.5.2.	Sampel	51
4.6.	Teknik Analisis Data	52
4.6.1.	Analisis Deskriptif.....	52
4.6.2.	Analisis <i>Struktural Equation Modelling</i>	53
4.7.	Uji Efek Moderasi	65
4.8.	Analisis Korelasi Dimensi.....	72
BAB V	74
HASIL DAN PEMBAHASAN	74

5.1. Hasil dan Pembahasan Karakteristik Sampel	75
5.1.1. Jenis kelamin	75
5.1.2. Fakultas	75
5.1.3. Semester	76
5.1.4. Status masuk.....	76
5.1.5. Alamat Orang Tua.....	77
5.1.6. Biaya hidup selain kuliah	78
5.1.7. Rekapitulasi Karakteristik Responden	78
5.2. Hasil dan Pembahasan Jawaban Kuesioner	80
5.2.1. Variabel Kualitas Layanan	80
5.2.2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	81
5.2.3. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	82
5.2.4. Variabel Biaya Beralih	83
5.3. Hasil dan Pembahasan SEM	84
5.3.1. Uji Normalitas Data.....	84
5.3.2. Spesifikasi Model	87
5.3.3. Identifikasi Model	89
5.3.4. Hasil Estimasi CFA.....	90
5.3.5. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	93
5.3.6. Evaluasi Validitas dan Reliabilitas.....	96
5.3.7. Hasil Estimasi Model Struktural	101
5.3.8. Uji Hipotesis.....	102
5.3.9. Uji Kecocokan Model Struktural.....	105
5.3.10. Hasil Korelasi Dimensi	105
5.4. Pembahasan Hasil SEM dan Korelasi Dimensi	107
5.4.1. Kualitas layanan pegawai akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.	107
5.4.2. Kualitas layanan UNSERA berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa	109
5.4.3. Kepuasan mahasiswa terbukti tidak signifikan mempengaruhi loyalitas mahasiswa	110

5.4.4.	Biaya beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa	111
5.4.5.	Biaya beralih tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa	113
5.4.6.	Biaya beralih tidak signifikan memoderasi pengaruh kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa	113
BAB VI.....		115
KESIMPULAN DAN SARAN		115
6.1.	Kesimpulan.....	115
6.2.	Saran	116
6.2.1.	Manajemen UNSERA	117
6.2.2.	Penelitian Selanjutnya.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		120
LAMPIRAN-LAMPIRAN		127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		177



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1 Ringkasan penelitian terdahulu.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabel 4.1 Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel</i>	<i>46</i>
<i>Tabel 4.2. Persentase Sampel.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabel 4.3 Besar Subsampel</i>	<i>52</i>
<i>Tabel 4.4 Ukuran GOF Statistic.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 4.5. Korelasi Antardimensi.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabel 4.6 Interpretasi Koefisien Korelasi</i>	<i>73</i>
<i>Tabel 5.1. Rekapitulasi Karakteristik Responden.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabel 5.2. Penilaian Kualitas Layanan.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabel 5.3. Penilaian Kepuasan Pelanggan.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabel 5.4. Penilaian Loyalitas Pelanggan.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel 5.5. Penilaian Biaya Beralih.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabel 5.6. Uji Normalitas Data.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabel 5.7 Data Normal.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabel 5.8. Kodifikasi Program Simplis</i>	<i>88</i>
<i>Tabel 5.9. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran Tanpa Moderator.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabel 5.10. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran dengan Moderator</i>	<i>96</i>
<i>Tabel 5.11. Evaluasi Validitas Kualitas Layanan.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabel 5.12. Evaluasi Validitas Kepuasan Pelanggan</i>	<i>98</i>
<i>Tabel 5.13. Evaluasi Validitas Loyalitas Pelanggan.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabel 5.14. Evaluasi Validitas Biaya Beralih</i>	<i>100</i>
<i>Tabel 5.15. Uji Hipotesis Penelitian</i>	<i>104</i>
<i>Tabel 5.16. Uji Kecocokan Model Struktural.....</i>	<i>105</i>
<i>Tabel 5.17. Hasil Korelasi Antardimensi</i>	<i>106</i>

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1 Grafik Jumlah Mahasiswa UNSERA.....</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 2.1. Logo UNSERA.....</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 2.2. Masterplan Pembangunan Kampus UNSERA.....</i>	<i>14</i>
<i>Gambar 2.3. Foto IMT-GT Pekan Baru.....</i>	<i>15</i>
<i>Gambar 2.4. Diagram Alur Proses Bisnis UNSERA.....</i>	<i>19</i>
<i>Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran.....</i>	<i>42</i>
<i>Gambar 4.1. Model Kenny dan Judd.....</i>	<i>67</i>
<i>Gambar 4.2. Model Yang Johnson.....</i>	<i>68</i>
<i>Gambar 4.3. Indikator Tunggal Ping.....</i>	<i>69</i>
<i>Gambar 4.4. Model Ping.....</i>	<i>69</i>
<i>Gambar 4.5. Indikator Tunggal Joreskog.....</i>	<i>70</i>
<i>Gambar 4.6. Model Joreskog.....</i>	<i>71</i>
<i>Gambar 5.1. Diagram Pie Jenis Kelamin.....</i>	<i>75</i>
<i>Gambar 5.2. Diagram Pie Proporsi Fakultas.....</i>	<i>75</i>
<i>Gambar 5.3. Diagram Pie Semester.....</i>	<i>76</i>
<i>Gambar 5.4. Diagram Pie Status Masuk.....</i>	<i>76</i>
<i>Gambar 5.5. Diagram Pie Alamat Orang Tua.....</i>	<i>77</i>
<i>Gambar 5.6. Diagram Pie Biaya Hidup.....</i>	<i>78</i>
<i>Gambar 5.7. Respesifikasi CFA Kualitas Layanan.....</i>	<i>90</i>
<i>Gambar 5.8. Respesifikasi CFA Kepuasan Pelanggan.....</i>	<i>91</i>
<i>Gambar 5.9. Respesifikasi CFA Loyalitas Pelanggan.....</i>	<i>92</i>
<i>Gambar 5.10. Respesifikasi CFA Biaya Beralih.....</i>	<i>92</i>
<i>Gambar 5.11. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran tanpa Moderator.....</i>	<i>93</i>
<i>Gambar 5.12. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran dengan Moderator.....</i>	<i>95</i>