

ABSTRACT

Competition is a rapidly growing global market affecting the company will need more qualified workforce. Higher education is an alternative to companies in search of employment in a creative, innovative and have high competition. This resulted in universities in Indonesia are racing to upgrade its facilities and quality as a quality college freshmen candidates of choice. Student loyalty in providing information to prospective new students are affected by the quality of service they get. If students get good quality services they be loyal in providing information, otherwise if the students do not get good quality service then they will not be loyal in providing information. The research method used by the writer is a descriptive analysis method. Data was collected through observation, interviews, review of the documents and questionnaires. The sampling technique used was purposive sampling. Statistical analysis using a simple linear regression analysis produces values Adjusted R Square of 0.453, this value indicates that the effect of service quality on student loyalty by 45.3%, while the remaining 54.7% is influenced by other factors. Based on the significance of $0.000 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, it can be concluded that there is an influence of service quality TU Department of Management Faculty of Economics University Maranatha Bandung on student loyalty.

Keywords: Service Quality, Loyalty

ABSTRAK

Persaingan pasar global yang berkembang pesat mempengaruhi kebutuhan perusahaan akan tenaga kerja yang lebih berkualitas. Perguruan tinggi merupakan alternatif perusahaan dalam mencari tenaga kerja yang kreatif, inovatif dan memiliki kompetisi tinggi. Hal ini mengakibatkan perguruan tinggi di Indonesia berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas karena perguruan tinggi yang berkualitas menjadi pilihan calon mahasiswa baru. Loyalitas mahasiswa dalam memberikan informasi kepada calon mahasiswa baru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Jika mahasiswa mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka mereka bersikap loyal dalam memberikan informasi, sebaliknya apabila mahasiswa tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka mereka tidak akan bersikap loyal dalam memberikan informasi. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, penelaahan terhadap dokumen dan kuesioner. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis statistik dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,453, nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 45,3%, sedangkan sisanya 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1

1.2 Indentifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa	8
2.1.3 Karakteristik Jasa	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	14
2.1.7 Loyalitas	17
2.2 Rerangka Teoritis	19
2.3 Rerangka Pemikiran	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	21

2.5 Model Penelitian	22
----------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi	23
3.2.2 Sampel	24
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4 Definisi Operasional Variable Dan Skala Pengukuran	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Uji Pendahuluan	30
3.6.1 Uji Kecukupan Sampel	30
3.6.2 Uji Validitas	30
3.6.3 Uji Reliabilitas	31
3.7 Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	36
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Jasa TU	37
4.2 Hasil Uji Kecukupan Sampel	38
4.3 Hasil Uji Validitas	38
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	40
4.6 Pembahasan	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	61

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	<i>Service Quality Model</i>	16
Gambar 2	Rerangka Teoritis	19
Gambar 3	Rerangka Pemikiran	20
Gambar 4	Model Penelitian	22

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	36
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota	36
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan	
	Jasa TU	37
Tabel IV	Hasil Uji Kecukupan Sampel	38
Tabel VII	Hasil Uji Validitas	39
Tabel VIII	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel IX	Hasil Uji Signifikansi	40
Tabel X	Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian	53
Lampiran B Input Data Kuesioner	56
Lampiran C Ouput SPSS	60