

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada S1 Manajemen Universitas Widyatama Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *causal explanatory*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan didapat sampel sebanyak 119 responden. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai *Sig* sebesar $0.32 < \alpha, 05$. Artinya kepuasan mahasiswa yang terjadi di Universitas Widyatama Bandung berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Widyatama Bandung.

Kata-kata kunci: kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of student satisfaction on loyalty student at the University of Management S1 Widyatama Bandung. This study uses research methods causal explanatory. Data collected through questionnaires and obtained a sample of 119 respondents. Based on the results of simple linear regression analysis, showed that there are significant between satisfaction and loyalty has a positive and significant impact with the Sig at $0,32 < \alpha \leq 0,05$. This means that student satisfaction is happening at the University of Bandung Widyatama affect the loyalty of students at the University Widyatama Bandung.

Keywords: student satisfaction and loyalty of students



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | iii |
| PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PENGEMBANGAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 5 |
| 2.1.1 Pengertian Jasa | 5 |
| 2.1.2 Pengertian Jasa Pendidikan | 9 |
| 2.1.2.1 Karakteristik Jasa Pendidikan | 10 |
| 2.1.3 Pengertian Pemasaran | 12 |
| 2.1.3.1 Pembahasan Bauran Pemasaran | 13 |
| 2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan | 33 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu | 45 |
| 2.2 Rerangka Teoritis | 46 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 47 |
| 2.4 Model Penelitian | 48 |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis | 48 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 49 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 50 |
| 3.2.1 Populasi | 50 |
| 3.2.2 Sampel | 50 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel | 51 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.5.1 Regresi Linier Sederhana | 54 |
| 3.5.2 Kuesioner | 54 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 56 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden | 56 |
| 4.1.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| 4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan | 57 |
| 4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal SMA | 58 |
| 4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal | 58 |
| 4.1.2 Hasil Tanggapan Responden | 59 |
| 4.1.2.1 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Mahasiswa | 59 |
| 4.1.2.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang Penolakan Tawaran Dari Kampus Lain | 59 |
| 4.1.2.3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Staf Manajemen Mempunyai Kepribadian dan Penampilan yang Baik | 60 |
| 4.1.2.4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Staf Manajemen Sopan dan Cepat Melayani Ketika Memerlukannya | 61 |
| 4.1.2.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Staf Manajemen Berpengetahuan dan Kemampuan yang Baik | 62 |
| 4.1.3 Hasil Tanggapan Responden | 63 |
| 4.1.3.1 Hasil Tanggapan Responden tentang Loyalitas Mahasiswa | 63 |
| 4.1.3.2 Hasil Tanggapan Responden Tentang Berkeinginan Melanjutkan Studi S2 / Magister di Universitas Widyatama Bandung | 63 |
| 4.1.3.3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Pernah Memberikan Ide Ke Universitas Widyatama Bandung | 64 |
| 4.1.3.4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Penawaran Mengikuti Workshop / Pelatihan di Univeristas Widyatama Bandung | 65 |
| 4.1.3.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Penawaran Mengajak Teman Masuk Ke Universitas Widyatama Bandung | 66 |
| 4.1.4 Hasil Uji Regresi | 67 |
| 4.1.4.1 Uji Regresi Sederhana | 67 |
| 4.1.4.2 Hasil Uji Hipotesis | 68 |
| 4.2 Pembahasan | 70 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 71 |
| 5.2 Implikasi Penelitian | 71 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 72 |
| 5.4 Saran | 72 |
| 5.4.1 Saran Bagi Akademis | 72 |
| 5.4.2 Saran Bagi Praktisi | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| LAMPIRAN | 78 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Rerangka Teoritis | 46 |
| Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran | 47 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian | 48 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu 45 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel 51 |
| Tabel 3.2 | Keterangan Skor Jawaban 55 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin 56 |
| Tabel 4.2 | Pengeluaran per Bulan 57 |
| Tabel 4.3 | Asal SMA 58 |
| Tabel 4.4 | Tempat Tinggal 58 |
| Tabel 4.5 | Tetap Masuk Widyatama 59 |
| Tabel 4.6 | Kepribadian dan Penampilan Staf 60 |
| Tabel 4.7 | Kesopanan dan Kecepatan Melayani 61 |
| Tabel 4.8 | Pengetahuan dan Kemampuan Staf 62 |
| Tabel 4.9 | Keinginan Melanjutkan S2 Widyatama Bandung 64 |
| Tabel 4.10 | Memberi Ide Ke Widyatama Bandung 65 |
| Tabel 4.11 | Pernah Mengikuti Workshop 66 |
| Tabel 4.12 | Ajakan Untuk Masuk Widyatama Bandung 67 |
| Tabel 4.13 | <i>Coefficients</i> 68 |
| Tabel 4.14 | Anova 69 |
| Tabel 4.15 | Model Summary 69 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | Halaman |
|------------|----------------------------|---------|
| Lampiran A | Kuesioner Penelitian | 78 |
| Lampiran B | Hasil Output SPSS | 80 |

