

**MODEL MANAJEMEN LOYALITAS MAHASISWA MELALUI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN KEPERCAYAAN
PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI DHARMA WIDYA,
JAKARTA**



**NOVI RAKHMIYANTI
7617140209**

*Mencerdaskan &
Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Doktor
Memartabatkan Bangsa*

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022**

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI DIPERSYARATKAN UNTUK
UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd

Prof. Dr. Hj. Eliana Sari, MM

Tanggal : 17/2.....

Tanggal : 16/2.....

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
(Ketua)¹



11/02/2022

Dr. Suryadi
(Sekretaris)²



07-02-2022

Nama : Novi Rakhmiyanti
No. Registrasi : 7617140209
Program Studi : S3 Manajemen Pendidikan
Tgl. Lulus :

¹ Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

² Koordinator Prodi S3 Manajemen Pendidikan

**PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN
UJIAN TERTUTUP**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus (Ketua)		11/02/2022
2	Dr. Suryadi (Koordinator Prodi)		07/02/2022
3	Prof. Dr. Bedjo Sujanto, MPd. (Promotor)		17/12 2021
4	Prof. Dr. Hj. Eliana Sari, MM. (Co Promotor)		16/12 2021
5	Dr. Nurhattati Fuad, M.Pd. (Penguji)		14/12 2021
6	Dr. Matin, M.Pd. (Penguji)		14/12 2021
7	Prof. Dr. Manahan Tampubolon, MM. (Penguji luar)		10/12 2021

Nama : Novi Rakhmiyanti
 Nomor Registrasi : 7617140209
 Program Studi : S3 Manajemen Pendidikan

**MANAGEMENT MODEL FOR INCREASING STUDENT LOYALTY THROUGH
QUALITY OF SERVICE, IMAGE AND TRUST AT TRI DHARMA WIDYA
ECONOMIC HIGH SCHOOL, JAKARTA**

Novi Rakhmiyanti

ABSTRACT

This study aims to analyze Service Quality, Image and Trust in Student Loyalty at Tri Dharma Widya School of Economics and create a student loyalty management model. This study uses a quantitative approach with a survey method. This method is used to study large and small populations by selecting and examining selected samples from the population. Based on the data, facts or information obtained, it can then be described the condition of each variable and can be influenced by one variable with another variable. The sample in this study was 119 respondents who were selected using random sampling. The research focused on four aspects; service quality, image, trust and loyalty. Data were collected by questionnaire and analyzed by path analysis. The results of the analysis conclude that (1) there is a positive direct effect of service quality on loyalty, (2) there is a positive direct effect of image on loyalty, (3) there is a positive direct effect of trust on loyalty, (4) there is an indirect effect of service quality on loyalty through trust, (5) there is an indirect effect of image on loyalty through trust (6) there is an indirect effect of service quality on loyalty through image.

The results of this study also get a loyalty management model.

Keywords: Service Quality, Image, Trust and Loyalty

*mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

MODEL MANAJEMEN PENINGKATAN LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN KEPERCAYAAN PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI DHARMA WIDYA, JAKARTA

Novi Rakhmiyanti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Dharma Widya, Jakarta dan membuat model manajemen loyalitas mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode ini untuk mengkaji populasi besar maupun kecil dengan menyeleksi dan mengkaji sampel yang dipilih dari populasi. Berdasarkan data, fakta atau informasi yang diperoleh kemudian dapat dideskripsikan kondisi masing-masing variabel dan dapat dipengaruhi variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 119 responden yang di pilih dengan menggunakan random sampling. Penelitian difokuskan pada empat aspek; kualitas layanan, citra , kepercayaan dan loyalitas. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis jalur. Hasil analisis tersebut menyimpulkan bahwa (1) terdapat pengaruh langsung positif kualitas layanan terhadap loyalitas, (2) terdapat pengaruh langsung positif citra terhadap loyalitas, (3) terdapat pengaruh langsung positif kepercayaan terhadap loyalitas, (4) terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepercayaan, (5) terdapat pengaruh tidak langsung citra terhadap loyalitas melalui kepercayaan (6) terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui citra. Hasil penelitian ini juga mendapatkan sebuah model manajemen peningkatan loyalitas.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra , Kepercayaan dan Loyalitas

*Mempersembahkan dan
Memartabatkan Bangsa*

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Novi Rakhmiyanti
NIM : 7617140209
Tempat/Tanggal Lahir : Sukadana, 5 November 1988
Program : Magister/Doktor*
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis/disertasi* dengan judul "MODEL MANAJEMEN PENINGKATAN LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN KEPERCAYAAN PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI DHARMA WIDYA, JAKARTA" merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Rascasaria Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 9 Februari 2022

Yang menyatakan,

*Mencerdas &
Memartabatkan Bangsa*



Novi Rakhmiyanti
NIM 7617140201

*Coret salah satu

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Febuari 2022



NOVI RAKHMIYANTI

*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Novi Rakhmiyanti
NIM : 7617140209
Fakultas/Prodi : Pascasarjana / Manajemen Pendidikan
Alamat email : novirakmiyanti05@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Model Manajemen Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan,
Citra dan Kepercayaan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Dharma Widya
Jakarta**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

(Novi Rakhmiyanti)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam serta rasa syukur yang tak terhingga peneliti panjatkan karena atas berkat dan rahmat-Nya, Disertasi dengan judul “*Model Manajemen Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepercayaan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Tri Dharma Widya, Jakarta*” dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa disertasi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Suryadi selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd. selaku Promotor yang telah bersedia menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan saran untuk penyelesaian Disertasi ini.
5. Prof. Hj. Dr. Eliana Sari, MM selaku Co Promotor yang telah bersedia menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan saran untuk penyelesaian Disertasi ini.
6. Ibunda tercinta Mascik Satar atas segala doa dan dukungannya kepada peneliti sehingga disertasi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen yang telah membimbing dan mengajarkan ilmunya kepada peneliti dan staf administrasi yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam

menempuh pendidikan di Program Studi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti sadari disertasi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Febuari 2022

Novi Rakhmiyanti



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Signifikansi Penelitian	11
G. Kebaharuan Penelitian (<i>State of the art</i>).....	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	17
A. Deskripsi Konseptual.....	17
1. Loyalitas	17
2. Kualitas Layanan	31
3. Citra	44
4. Kepercayaan	56
B. Penelitian yang Relevan.....	64
1. Kualitas pelayanan dan loyalitas	64
2. Citra dan loyalitas	65
3. Kepercayaan dan Loyalitas.....	65
4. Kualitas Layanan dan Loyalitas melalui Kepercayaan.....	66
5. Citra dan Loyalitas melalui Kepercayaan.....	67
6. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas melalui Citra.....	67
C. Kerangka Teoritik.....	68
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	68
2. Citra dan Loyalitas.....	69

3. Kepercayaan Terhadap Loyalitas	71
4. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Melalui Kepercayaan.....	72
5. Citra Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan	72
6. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Citra.....	73
D. Hipotesis Penelitian	75
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	76
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	76
B. Metode Penelitian	76
C. Populasi dan Sampel.....	77
1. Populasi	77
2. Sampel	77
D. Teknik Pengumpulan Data	78
1. Loyalitas Pelanggan.....	79
a. Definisi Konseptual	79
b. Definisi Operasional	79
c. Kisi- kisi Instrumen	79
d. Validasi Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan	79
2. Kualitas Layanan	81
a. Definisi Konseptual	81
b. Definisi Operasional	81
c. Kisi-kisi Instrumen	81
d. Validasi Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	81
3. Citra	82
a. Definisi Konseptual	82
b. Definisi Operasional	83
c. Kisi-kisi Instrumen	83
d. Validasi Instrumen Variabel Citra.....	83
4. Kepercayaan	84
a. Definisi Konseptual	84
b. Definisi operasional	84
c. Kisi-kisi Instrumen	84
d. Validasi Instrumen Variabel kepercayaan.....	85
E. Teknik Analisis Data	86
1. Analisis deskriptif.....	86
2. Analisis inferensial	86

F. Hipotesis Statistika	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
A. Profil Responden	89
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Usia	89
3. Profil Responden Berdasarkan Jurusan	90
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	90
1. Loyalitas (Y).....	91
2. Kualitas Pelayanan (X_1).....	93
3. Citra (X_2)	96
4. Kepercayaan (X_3).....	99
C. Pengujian Persyaratan Analisis	101
1. Uji Normalitas Galat Taksiran.....	102
a. Uji Normalitas Data Galat Taksiran Loyalitas atas Kualitas Pelayanan (Y atas X_1).....	102
b. Uji Normalitas Data Galat Taksiran Loyalitas atas Citra (Y atas X_2).....	103
c. Uji Normalitas Data Galat Taksiran Loyalitas atas Kepercayaan (Y atas X_3)	103
2. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi.....	104
a. Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Loyalitas atas Kualitas Pelayanan (Y atas X_1)	104
b. Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Loyalitas atas Citra (Y atas X_2)	106
c. Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Kepercayaan atas Loyalitas (Y atas X_3).....	108
3. Pengujian Model.....	111
D. Uji <i>Goodness of Fit</i>	113
E. Pengujian Hipotesis	113
1. Hipotesis pertama: terdapat pengaruh langsung positif Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas (Y).	113
2. Hipotesis kedua: terdapat pengaruh langsung positif Citra (X_2) terhadap Loyalitas (Y).	114
3. Hipotesis ketiga: terdapat pengaruh langsung positif Kepercayaan (X_3) terhadap Loyalitas (Y)	114
4. Hipotesis keempat : terdapat Pengaruh Tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan.....	115

5. Hipotesis kelima: terdapat Pengaruh Tidak langsung Citra terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan.....	116
6. Hipotesis keenam: terdapat Pengaruh Tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Citra	118
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung Positif terhadap Loyalitas	121
2. Citra Berpengaruh Langsung Positif terhadap Loyalitas.....	123
3. Kepercayaan Berpengaruh Langsung Positif terhadap Loyalitas	125
4. Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepercayaan	127
5. Pengaruh tidak langsung Citra terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan	129
6. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Citra	130
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	133
A. Kesimpulan.....	133
B. Implikasi.....	134
C. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	148
RIWAYAT HIDUP	257

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Penelitian tentang Loyalitas	12
Tabel 2.1	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Sikap dan Perilaku.....	20
Table 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas	79
Tabel 3.2	Klasifikasi Kesahihan Butir Instrumen Loyalitas Pelanggan	80
Table 3.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan	81
Tabel 3.4	Klasifikasi Kesahihan Butir Instrumen Kualitas Layanan	82
Table 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Citra	83
Tabel 3.6	Klasifikasi Kesahihan Butir Instrumen Citra.....	83
Table 3.7	Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan	84
Tabel 3.8	Klasifikasi Kesahihan Butir Instrumen Kepercayaan.....	85
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	89
Tabel 4.2	Usia.....	89
Tabel 4.3	Jurusan.....	90
Tabel 4.4	Deskripsi Data Penelitian	90
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Skor Loyalitas (Y).....	91
Tabel 4.6	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel Loyalitas (Y).....	93
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Layanan (X ₁).....	94
Tabel 4.8	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)..	95
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Skor Citra (X ₂).....	96
Tabel 4.10	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel Citra (X ₂)	98
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Skor Kepercayaan (X ₃).....	99
Tabel 4.12	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel Kepercayaan (X ₃).....	101
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 4.14	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y} = 31,64 + 0,452 X_1$	105
Tabel 4.15	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,00 + 0,475 X_2$	107
Tabel 4.16	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y} = 27,81 + 0,545 X_3$	109
Tabel 4.17	Rangkuman Hasil Uji signifikansi dan linieritas Regresi	110
Tabel 4.18	Koefisien Jalur dan Uji Signifikansi Jalur.....	111
Tabel 4.19	Rangkuman hasil uji signifikansi jalur.....	112
Tabel 4.20	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Mahasiswa Berpindah.....	3
Gambar 2.1. Siklus Pembelian	22
Gambar 2.2 Karakteristik Jasa.....	32
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa.....	41
Gambar 2.4 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	50
Gambar 2.5 Prosedur Mempopulerkan Citra.....	55
Gambar 2.6. Model Factors That Influence Trust Level	62
Gambar 3.1 Diagram Jalur Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Histogram Skor Total Variabel Loyalitas (Y)	92
Gambar 4.2 Histogram Skor Total Variabel Kualitas Layanan (X ₁).....	95
Gambar 4.3 Histogram Skor Total Variabel Citra (X ₂).....	98
Gambar 4.4 Histogram Skor Total Variabel Kepercayaan (X ₃).....	100
Gambar 4.5 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 31,64 + 0,452 X_1$	106
Gambar 4.6 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,00 + 0,475 X_2$	108
Gambar 4.7 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 27,81 + 0,545 X_3$	110
Gambar 4.8 Model Konstelasi Penelitian	111
Gambar 4.9 Koefisien Jalur	112
Gambar 4.10 Konstelasi Pengaruh Tidak Langsung X ₁ terhadap Y melalui X ₃	115
Gambar 4.11 Konstelasi Pengaruh Tidak Langsung X ₂ terhadap Y melalui X ₃	117
Gambar 4.12 Konstelasi Pengaruh Tidak Langsung X ₁ terhadap Y melalui X ₂	118
Gambar 4.13 Diagram Jalur Kausal Pengaruh X ₁ , X ₂ dan X ₃ terhadap Y	120
Gambar 4.14 Model Manajemen Peningkatan Loyalitas	132

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN.....	148
LAMPIRAN 2 DATA HASIL UJI COBA (Uji Validitas & Reliabilitas).....	163
LAMPIRAN 3 DATA HASIL PENELITIAN.....	186
LAMPIRAN 4 PERSYARATAN ANALISIS.....	199
LAMPIRAN 5 HASIL PERHITUNGAN.....	230
LAMPIRAN 6 PENGUJIAN HIPOTESIS.....	248



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*