

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PESANTREN, CITRA
PESANTREN, DAN KEPUASAN SANTRI TERHADAP
LOYALITAS SANTRI**



DUDUN UBAEDULLAH
No. Reg. 7617020363

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Doktor

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

Pengaruh Kualitas Layanan Pesantren, Citra Pesantren, Kepuasan Santri Terhadap Loyalitas Santri

Dudun Ubaedullah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kualitas layanan pesantren, citra pesantren, dan kepuasan santri terhadap loyalitas santri. Untuk mendapatkan data penelitian, kuisioner diberikan kepada 344 santri sebagai sampel dari populasi santri Pesantren Darunnajah sebanyak 2.029 dengan teknik acak sederhana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Analisis data penelitian digunakan teknik analisis jalur dengan bantuan program SPSS 25 dan Lisrel 9,30 (Student) for windows. Temuan penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan pesantren memiliki pengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri; (2) citra pesantren memiliki pengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri; (3) kepuasan santri memiliki pengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri. (4) pengaruh kualitas layanan pesantren terhadap loyalitas santri melalui citra pesantren; (5) pengaruh kualitas layanan pesantren terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri; (6) pengaruh citra pesantren terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri. Berdasarkan temuan ini, peningkatan terhadap loyalitas santri dapat dipengaruhi oleh peningkatan layanan pesantren, menanamkan persepsi positif terhadap citra pesantren, dan peningkatan kepuasan santri.

Kata kunci: *loyalitas santri, kualitas layanan pesantren, citra pesantren, kepuasan santri.*

The Effect of Pesantren Service Quality, Pesantren Image, Santri Satisfaction on Santri Loyalty

Dudun Ubaedullah

ABSTRACT

This study aims to obtain information about the effect of pesantren service quality, pesantren image, and santri satisfaction on santri loyalty. This study was conducted by a survey on 100 students as samples from 633 students of Pesantren Darunnajah, the largest pesantren in Jakarta, with a random sampling technique. This study analyzed the data using path analysis and was conducted with SPSS 25 and Lisrel 9.30 Student. Findings showed that (1) service quality of pesantren has a direct positive effect on santri loyalty; (2) pesantren image has a positive direct effect on santri loyalty; (3) santri satisfaction has a positive direct effect on santri loyalty. (4) pesantren image mediated effect service quality of pesantren on santri loyalty; (5) santri satisfaction mediated effect service quality of pesantren on santri loyalty; (6) santri satisfaction mediated effect pesantren image on santri loyalty through. Based on these findings, improvement toward santri loyalty can be affected by improving the pesantren services, instill a positive perception of the pesantren image, and increasing santri satisfaction.

Keywords: *santri loyalty, service quality of pesantren, pesantren image, santri satisfaction.*

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

Promotor

Kopromotor,

Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd.

Tanggal 20/01 2020

Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd.

Tanggal 28/01-2020

NAMA

TANDA TANGAN

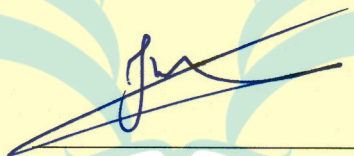
TANGGAL

Dr. Komarudin, M.Si.
(Ketua)¹



06-02-2020

Prof. Dr. Nadiroh M.Pd.
(Sektretaris)²







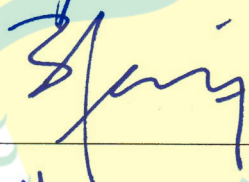

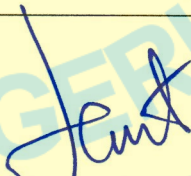
29-01-2020

Nama : Dudun Ubaedullah
No. Registrasi : 7617020363
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Tanggal Lulus :

¹ Rektor Universitas Negeri Jakarta

² Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

**PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Ir. Ivan Hanafi, M.Pd. (Ketua / Wakil Direktur I Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta)		28/1/2020
1.	Dr. Suryadi (Sekertaris / Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta)		28/01/2020
2.	Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd. (Promotor)		28/01/2020
3.	Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd. (Kopromotor)		28/01/2020
4.	Prof. Dr. Eliana Sari, M.M. (Penguji)		28/1/2020
5.	Dr. Matin, M.Pd. (Penguji)		23/1/2020
6.	Prof. Dr. Manahan Tampubolon, M.M. (Penguji Luar)		22/1/2020

Nama : Dudun Ubaedullah
 No. Registrasi : 761702036
 Program Studi : Manajemen Pendidikan

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 dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian 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 lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, April 2019



Dudun Ubaedullah



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 : DudunUbaedullah
NIM : 7617020363
Fakultas/Prodi : Pascasarjana/S3 Manajemen Pendidikan
Alamat email : ubaedullah@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 :

Pengaruh Kualitas Layanan Pesantren, Citra Pesantren, dan Kepuasan Santri Terhadap Loyalitas Santri

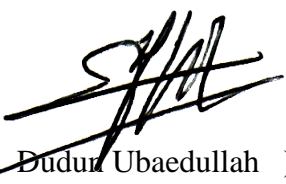
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis 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, 29 Februari 2020

Penulis


(Dudun Ubaedullah)

KATA PENGANTAR

Jumlah pesantren di Indonesia yang terus tumbuh serta diikuti oleh minat masyarakat untuk masuk pesantren membuat tingkat persaingan antarlembaga pendidikan menjadi tinggi. Meningkatkan jumlah santri untuk masuk pesantren menjadi salah satu strategi untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu pengelolaan pesantren tidak dapat dilakukan secara tradisional lagi. Diperlukan perencanaan strategis agar pesantren tetap dapat eksis di tengah persaingan lembaga pendidikan khususnya di Indonesia.

Salah satu strategi tersebut adalah upaya untuk mempertahankan santri agar tetap memilih pesantren sebagai tempat studi hingga jenjang yang lebih tinggi. Sebagai lembaga swasta yang pendanaannya sebagian besar didapat dari masyarakat, maka loyalitas santri sebagai pelanggan pendidikan adalah salah satu kunci agar pesantren tetap dapat menjalankan roda-roda organisasi.

Improvement loyalitas santri dapat dibentuk melalui berbagai variabel seperti kualitas layanan pendidikan, citra pesantren, dan kepuasan santri. Ketiga variabel tersebut diduga memberikan pengaruh terhadap loyalitas santri. Oleh karena itu disertasi ini mencoba untuk melakukan uji pengaruh terhadap ketiga variabel tersebut melalui analisis jalur.

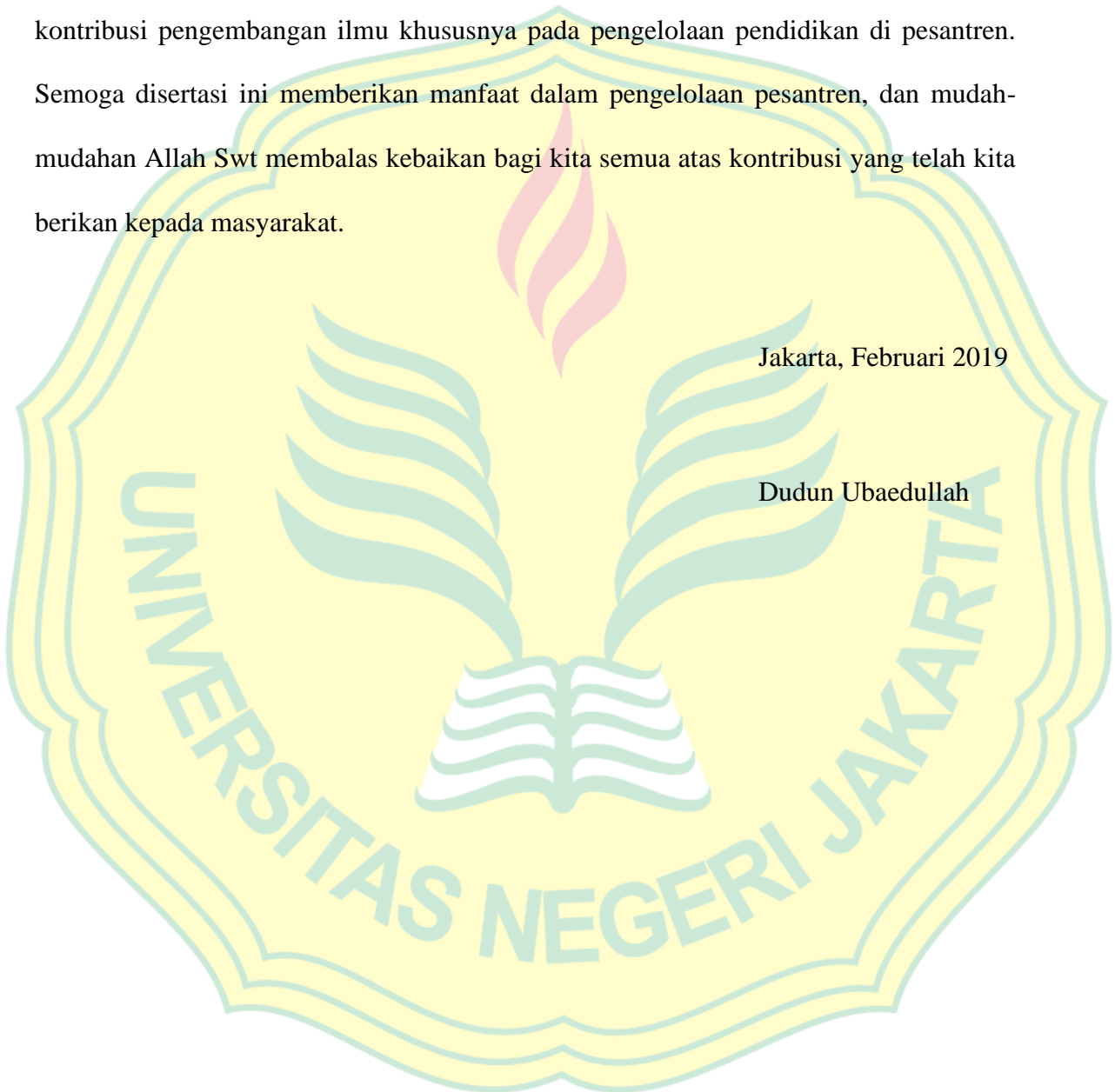
Penelitian ini dilakukan pada sebuah pesantren yang berlokasi di Jakarta, tepatnya di Pondok Pesantren Darunnajah Jakarta yang berlokasi di Jl. Ulujami Raya No. 86 Pesanggrahan Jakarta Selatan. Sekalipun berlokasi di pinggiran Jakarta namun pesantren ini telah dikenal luas oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya tamu-tamu negara baik dalam maupun luar negeri yang berkunjung ke pesantren tersebut.

Selain itu jumlah populasi di saat disertasi ini selesai telah mencapai lebih dari dua ribu santri yang menunjukkan tumbuhnya minat masyarakat untuk masuk pesantren tersebut.

Penulis merasa bahwa disertasi ini memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif sangat diharapkan guna memberikan kontribusi pengembangan ilmu khususnya pada pengelolaan pendidikan di pesantren. Semoga disertasi ini memberikan manfaat dalam pengelolaan pesantren, dan mudah-mudahan Allah Swt membalas kebaikan bagi kita semua atas kontribusi yang telah kita berikan kepada masyarakat.

Jakarta, Februari 2019

Dudun Ubaedullah



ACKNOWLEDGMENT

Syukurilah nikmat Allah jika kalian benar-benar beribadah pada-Nya (QS. An-Nahl:16). Selesainya disertasi ini adalah salah satu nikmat yang Allah Swt berikan kepada penulis, oleh karena itu ucapan terima kasih pertama dan utama ditujukan kepada Allah Swt dengan memuji dan bersyukur penulis panjatkan kepada-Nya atas karunia dan sebagian kecil pengetahuan-Nya yang telah Allah berikan hingga selesainya disertasi ini.

Achievement seseorang tidak pernah berdiri sendiri, banyak orang-orang di sekitarnya yang memberikan andil besar hingga mencapai titik kesuksesan. Bagi penulis, orang terdekat dan memberikan andil terbesar dalam hidup ini adalah orang tua. Izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada guru terbesar hidup ini, kedua orang tua penulis, Ibu Hj. Fathul Hasanah dan H. Ahmad Damiri, guru pertama dan utama dalam meniti hidup ini. Doa dan harapan mereka adalah motivasi serta kekuatan terbesar bagi penulis. Terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Hj. Siti Maemunah dan H. Ahmad Kasum atas doa dan restunya.

Terima kasih juga atas doa dan cinta keluarga dari Siti Maesaroh sang penyejuk hati, juga kaka mpi, teteh dhea, kaka azmi sang penyejuk mata (*qurrat 'ain*) yang menghiasi hari-hari dengan harapan untuk meraih mimpi yang lebih besar. Dukungan adik dan kakak, Elly, Heti, Mifa, Reri, Tia, Deni, Edi, Iday, Hilmi, Umam, Zaenal, Tajuddin, Mahfuddin, Enung, Aef, Ande yang tidak bosan-bosan berdoa dan mendorong untuk penyelesaian studi ini.

Saya bersyukur mendapatkan bimbingan dan arahan dari kedua promotor sejak awal penelitian hingga selesainya disertasi ini. Izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd. selaku promotor dan Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd. selaku co-promotor semoga Allah Swt memberikan balasan yang terbaik dan dijadikan sebagai amal *jariyah* yang pahalanya tiada terputus.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Rektor Universitas Negeri Jakarta Dr. Komarudin, M.Si., Direktur Program Pascasarjana Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd.,

dan Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Dr. Suryadi beserta seluruh dosen dan staf administrasi yang telah memberikan layanan akademik dan layanan non akademik yang baik dan berkualitas.

Dengan penuh hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pimpinan Pesantren Darunnajah Jakarta Drs KH. Mahrus Amin dan Dr. KH. Sofwan Manaf, M.Si. serta ustadz/ah yang tidak dapat disebutkan semuanya yang telah memberikan izin dan membantu dalam penelitian hingga selesainya disertasi ini. Terima kasih juga disampaikan kepada teman-teman penulis yang bertugas di pesantren, Siroj, Cariwan, Amru, dan Nuruddin. Tanpa bantuan ,pihak-pihak terkait dari jajaran pimpinan dan staff Pesantren Darunnajah Jakarta penelitian ini tidak akan pernah selesai. *Jazakum Allah khair al-Jaza.*

Sebagai tempat awal karir menjadi dosen, izinkan penulis menghaturkan terima kasih kepada Drs. H. Aunur Rofiq, M.M., Drs. H. Ghufron Dardiri, M.Pd., Nurhadi, M.Pd., Dr. Moh. Rofiq, M.A., Dr. Taufik, M.Si., Dr. Nasiruddin selaku atasan dan rekan kerja di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darunnajah Jakarta. Tempat di mana penulis mengetahui dan memahami bagaimana mengajar sekaligus mengelola perguruan tinggi. Terima kasih juga atas diskusi-diskusinya yang membuat penulis mendapatkan pencerahan terkait dengan manajemen pendidikan.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Dr. Arief Subhan, M.Ag., Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Drs. Masran, M.Ag. atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sebagai dosen tetap dan menjadikan prodi KPI sebagai *homebase* penulis untuk meniti karir selanjutnya.

Jakarta, November 2019

Dudun Ubaedullah

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ix
KATA PENGANTAR	xi
<i>ACKNOWLEDGEMENT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	15
E. Kegunaan Penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORITIK	17
A. Deskripsi Konseptual	17
1. Loyalitas Santri (<i>Student Loyalty</i>)	17
2. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	26
3. Citra Pesantren (<i>Institutional Image</i>)	40
4. Kepuasan Santri (<i>Student Satisfaction</i>)	50
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	62
C. Kerangka Teori	66
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Santri	66
2. Pengaruh Citra Pesantren Terhadap Loyalitas Santri	69
3. Pengaruh Kepuasan Santri Terhadap Loyalitas Santri	71
4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Santri Melalui Citra Pesantren	74

5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	75
6. Pengaruh Citra Pesantren Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	77
7. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	79
8. Pengaruh Citra Pesantren Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	81
9. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Santri Melalui Citra Pesantren	82
D. Hipotesis Penelitian	84
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	87
A. Tujuan Penelitian	87
B. Tempat dan Waktu Penelitian	88
1. Tempat Penelitian	88
2. Waktu Penelitian.....	88
C. Metode Penelitian	88
D. Populasi dan Sampel	89
1. Populasi	89
2. Sampel	90
E. Teknik Pengumpulan Data	90
1. Loyalitas Santri (Y)	91
2. Kualitas Layanan Pesantren (X_1)	95
3. Citra Pesantren (X_2)	98
4. Kepuasan Santri (X_3)	101
F. Teknik Analisis Data	104
G. Hipotesis Statistik	105
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	109
A. Deskripsi Data	109
1. Kualitas Layanan Pesantren	111
2. Citra Pesantren	113
3. Kepuasan Santri	115

4. Loyalitas Santri	117
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data	120
1. Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi	120
2. Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi	124
C. Pengujian Hipotesis	131
1. Hipotesis pertama: kualitas layanan pesantren berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri	136
2. Hipotesis kedua: citra pesantren berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri	137
3. Hipotesis ketiga: kepuasan santri berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas santri	137
4. Hipotesis keempat: kualitas layanan pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui citra pesantren	138
5. Hipotesis kelima: kualitas layanan pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri	138
6. Hipotesis keenam: citra pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri	139
7. Hipotesis ketujuh: kualitas layanan pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui citra pesantren	140
8. Hipotesis kedelapan: kualitas layanan pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri	141
9. Hipotesis kesembilan: citra pesantren berpengaruh terhadap loyalitas santri melalui kepuasan santri	141
D. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	143
E. Pengujian Kecocokan Model (<i>Fit Model</i>)	148
F. Pembahasan	149
1. Kualitas Layanan Pesantren Berpengaruh Langsung Positif Terhadap Loyalitas Santri	149
2. Citra Pesantren Berpengaruh Langsung Positif Terhadap Loyalitas Santri	150
3. Kepuasan Santri Berpengaruh Langsung Positif Terhadap Loyalitas Santri	152

4. Kualitas Layanan Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Citra Pesantren	154
5. Kualitas Layanan Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	157
6. Citra Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	158
7. Kualitas Layanan Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Citra Pesantren	159
8. Kualitas Layanan Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	160
9. Citra Pesantren Berpengaruh Terhadap Loyalitas Santri Melalui Kepuasan Santri	162
G. Keterbatasan Penelitian	163
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	165
A. Kesimpulan	165
B. Implikasi	168
C. Saran	170
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN	179
RIWAYAT HIDUP	274

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prediktor Loyalitas Pelanggan	25
Gambar 2.2	Model SERVQUAL	30
Gambar 2.3	Model SERVPERF	32
Gambar 2.4	Model-model kualitas layanan	34
Gambar 2.5	Model Multilevel Brady dan Cronin	36
Gambar 2.6	Model Pembentukan citra dan reputasi organisasi	46
Gambar 3.1	Model Hipotetik Penelitian	89
Gambar 4.1	Histogram Skor Instrumen Kualitas Layanan Pesantren (X1)	112
Gambar 4.2	Histogram Skor Instrumen Citra Pesantren (X2)	114
Gambar 4.3	Histogram Skor Instrumen Kepuasan Santri (X3)	116
Gambar 4.4	Histogram Skor Instrumen Loyalitas Santri (Y)	119
Gambar 4.5	Model Struktural Antar Variabel Berdasarkan Penghitungan Analisis Jalur	134
Gambar 4.6	Koefisien Jalur Model Sub Struktur 1	135
Gambar 4.7	Koefisien Jalur Model Sub-Struktur 2	136
Gambar 4.8	Model Hubungan Struktural antarvariabel Hasil penghitungan Analisis Jalur	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah santri Pesantren Darunnajah dalam empat tahun terakhir ...	8
Tabel 3.1	Kisi-kisi instrumen Loyalitas Santri	86
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Pesantren	90
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Citra Pesantren	93
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Santri	96
Tabel 4.1	Rangkuman Statistik Deskriptif Data Variabel Penelitian	101
Tabel 4.2	Kategori Data Hasil Penelitian	102
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pesantren	103
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas Layanan Pesantren	104
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Instrumen Citra Pesantren	105
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Indikator Citra Pesantren	106
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Instrumen Kepuasan Santri	107
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Santri	109
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Loyalitas Santri	110
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Indikator Loyalitas Santri	111
Tabel 4.11	Ringkasan Hasil Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi	113
Tabel 4.12	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi Y atas X_1	116
Tabel 4.13	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi Y atas X_2	117
Tabel 4.14	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi Y atas X_3	118
Tabel 4.15	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi X_2 atas X_1	120
Tabel 4.16	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi X_3 atas X_1	121
Tabel 4.17	Daftar Analisis Varians Pengujian Linieritas dan Signifikansi Regresi X_3 atas X_2	122
Tabel 4.18	Matriks Korelasi antarvariabel Laten	124

Tabel 4.19	Ringkasan Hasil Penghitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	124
Tabel 4.20	Pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan pesantren, citra pesantren, dan kepuasan santri terhadap loyalitas santri	137
Tabel 4.20	Urutan variabel eksogen yang berpengaruh langsung terhadap loyalitas santri	133



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Loyalitas Santri	179
Lampiran 2	Instrumen Kualitas Layanan Pesantren	182
Lampiran 3	Instrumen Citra Pesantren	185
Lampiran 4	Instrumen Kepuasan Santri	188
Lampiran 5	Data Uji Coba Instrumen Loyalitas Santri (Y)	191
Lampiran 6	Data Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan Pesantren (X_1)	193
Lampiran 7	Data Uji Coba Instrumen Citra Pesantren (X_2)	195
Lampiran 8	Data Uji Coba Instrumen Kepuasan Santri (X_3)	197
Lampiran 9	Pengujian Validitas Hasil Uji Coba Instrumen Loyalitas Santri (Y)	199
Lampiran 10	Pengujian Validitas Hasil Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan (X_1)	202
Lampiran 11	Pengujian Validitas Hasil Uji Coba Instrumen Citra Pesantren (X_2)	205
Lampiran 12	Pengujian Validitas Hasil Uji Coba Instrumen Kepuasan Santri (X_3)	208
Lampiran 13	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Uji Coba Instrumen	211
Lampiran 14	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Santri Setelah Validasi Empirik ...	212
Lampiran 15	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan Setelah Validasi Empirik	213
Lampiran 16	Kisi-Kisi Instrumen Citra Pesantren Setelah Validasi Empirik	214
Lampiran 17	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Santri Setelah Validasi Empirik	215
Lampiran 18	Data Skor Hasil Loyalitas Santri.....	216
Lampiran 19	Data Skor Hasil Kualitas Layanan Pesantren	222
Lampiran 20	Data Skor Hasil Citra Pesantren	228
Lampiran 21	Data Skor Hasil Kepuasan Santri	234
Lampiran 22	Rekapitulasi Skor Data Hasil Penelitian (Total Skor)	240
Lampiran 23	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	243

Lampiran 24	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	244
Lampiran 25	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	248
Lampiran 26	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_3	252
Lampiran 27	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi X_2 atas X_1	256
Lampiran 28	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi X_3 atas X_1	260
Lampiran 29	Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi X_3 atas X_2	264
Lampiran 30	Uji linieritas dan signifikansi koefisien regresi loyalitas santri (Y) atas kualitas layanan pesantren (X_1)	268
Lampiran 31	Uji linieritas dan signifikansi koefisien loyalitas santri (Y) atas citra pesantren (X_2)	269
Lampiran 32	Uji linieritas dan signifikansi koefisien loyalitas santri (Y) atas kepuasan santri (X_3)	270
Lampiran 33	Uji linieritas dan signifikansi koefisien citra pesantren (X_2) atas kualitas layanan pesantren (X_1)	271
Lampiran 34	Uji linieritas dan signifikansi koefisien kepuasan santri (X_3) atas kualitas layanan pesantren (X_1)	272
Lampiran 35	Uji linieritas dan signifikansi koefisien kepuasan santri (X_3) atas citra pesantren (X_2)	273
Lampiran 36	Output SPSS Untuk Penghitungan Koefisien Jalur Kualitas Layanan Pesantren (X_1), Citra Pesantren (X_2), dan Kepuasan Santri (X_3) Terhadap Loyalitas Santri (Y)	274
Lampiran 37	Output SPSS Untuk Penghitungan Koefisien Jalur Kualitas Layanan Pesantren (X_1) dan Citra Pesantren (X_2) Terhadap Kepuasan Santri (X_3)	275
Lampiran 38	Output SPSS Untuk Penghitungan Koefisien Jalur Kualitas Layanan Pesantren (X_1) Terhadap Citra Pesantren (X_2)	276
Lampiran 39	Penghitungan Uji Kualitas Layanan Pesantren (X_1) Terhadap Loyalitas Santri (Y) Melalui Kepuasan Santri (X_3)	277
Lampiran 40	Penghitungan Uji Pengaruh Citra Pesantren (X_2) Terhadap Loyalitas Santri (Y) Melalui Kepuasan Santri (X_3)	279

Lampiran 41	Penghitungan Uji Pengaruh Kualitas Layanan Pesantren (X_1) Terhadap Loyalitas Santri (Y) Melalui Citra Pesantren(X_2)	281
Lampiran 42	Output LISREL	283
Lampiran 43	Surat Keterangan Penelitian	291
Lampiran 44	Riwayat Hidup	293

