

**PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KOMITMEN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM SABILI BANDUNG**



**R. WISMO SURYO HARDANTO
7916080345**

**Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Magister**

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

**PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KOMITMEN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM SABILI BANDUNG**

R Wismo Suryo Hardanto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara komprehensif bagaimana pengaruh mutu layanan (akademik) dan kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap komitmen dari mahasiswa kepada perguruan tinggi di Sekolah Tinggi Agama Islam Sabili Bandung (STAI Sabili Bandung). Penelitian dilakukan kepada mahasiswa tahun ketiga dan keempat di STAI Sabili Bandung. Penelitian dilaksanakan selama bulan April hingga September 2018. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kuantitatif metode survei menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data dilakukan melalui cara kuesioner isian. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama terdapat pengaruh langsung positif dari mutu layanan terhadap komitmen dengan nilai koefisien korelasi $r_{13} = 0,507$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{31} = 0,322$. Kemudian hipotesis kedua terdapat pengaruh langsung positif kepuasan pelanggan terhadap komitmen dengan nilai koefisien korelasi $r_{23} = 0,588$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{32} = 0,458$. Selanjutnya hipotesis ketiga terdapat pengaruh langsung positif mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi $r_{12} = 0,403$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{21} = 0,403$.

Kata Kunci : Komitmen, kepuasan pelanggan, dan mutu layanan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
TO COMMITMENT OF STUDENT AT SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
SABILI BANDUNG**

R Wismo Suryo Hardanto

ABSTRACT

The purpose of this study is to know and describe comprehensively the effect of Service Quality and Customer Satisfaction to Commitment of student at Sekolah Tinggi Agama Islam Sabili Bandung (STAI Sabili Bandung). The object of this study is students in years three and four at STAI Sabili Bandung. This study is doing from April until August 2018. This study is using quantitative study with survey method and path analysis. Data collecting by questioner. The first hypothesis result there's positive effect of service quality to commitment with correlation coefficient values $r_{13} = 0,507$ and path coefficient values $\rho_{31} = 0,322$. The second hypothesis result there's positive effect of customer satisfaction to commitment with correlation coefficient values $r_{13} = 0,588$ and path coefficient values $\rho_{31} = 0,458$. The third hypothesis result there's positive effect of service quality to customer satisfaction with correlation coefficient values $r_{13} = 0,403$ and path coefficient values $\rho_{31} = 0,403$.

Keywords : Commitment, Customer Satisfaction, and Service Quality

RINGKASAN

Laporan Kemenristekdikti pada tahun 2017 menunjukkan propinsi Jawa Barat memiliki 392 institusi pelaksana pendidikan tinggi dengan mahasiswa aktif mengikuti perkuliahan 849.625 orang dan sebanyak 21.146 atau sekitar 2,5% mahasiswa dinyatakan dropout atau putus kuliah dari perguruan tinggi negeri maupun swasta .

Penelitian awal terdahulu menyatakan bahwa faktor komitmen dari mahasiswa yang berhubungan dengan sikap keterikatan dan tanggungjawab mahasiswa kepada institusi perguruan tinggi tempat mahasiswa belajar menjadi salah satu faktor penyebab dropout mahasiswa (Tinto et all., 1973; Schreiber et all., 2014). Kondisi ini menyebabkan perguruan tinggi harus memastikan seluruh proses pendidikan berjalan baik dan mampu membangun suasana yang kondusif terhadap dinamika komitmen positif mahasiswa perguruan tinggi. Komitmen yang positif dari mahasiswa kepada perguruan tinggi akan menjadikan mahasiswa bangga menjadi bagian dari perguruan tinggi, menyadari kebutuhan untuk siap belajar mengikuti proses pendidikan dengan baik, membangun empati dan perasaan memiliki perguruan tinggi hingga lulus bahkan menjadi alumni.

Komitmen dapat didefinisikan sebagai suatu keinginan untuk terus melanjutkan interaksi hubungan dimana tingkat kekuatan komitmen dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pihak-pihak yang saling berkomitmen, kondisi mutu kemampuan pihak luar (ketiga) sebagai pesaing atau penggoda dari pihak-pihak yang sedang membangun komitmen dan tingkat besarnya pengorbanan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam membangun komitmen (Miller, 2012). Komitmen pada mahasiswa dibangun dan berkesesuaian dengan integritas mahasiswa yang baik terhadap unsur akademik maupun sosial, sehingga komitmen harus mengacu kepada target pencapaian kompetensi akademik, ketrampilan, sistem penilaian dan harapan, serta kultur perguruan tinggi (Mendez et all., 2009). Komitmen mahasiswa kepada perguruan tinggi memiliki kesamaan model dengan komitmen organisasi secara umum baik dalam dimensi afektif, kontinyu, dan normatif yaitu sebagai ikatan tanggungjawab mahasiswa kepada institusi perguruan tinggi tempat mereka belajar (Bayardo et all., 2016). Kajian teoritik komitmen seseorang terhadap institusi menyatakan komitmen organisasi adalah keinginan individu anggota organisasi untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Jason A. Colquitt et all.,

2015). Penerapan model komitmen organisasi pada institusi pendidikan tinggi berbentuk komitmen mahasiswa kepada institusi perguruan tinggi. Karakteristik komitmen afektif, kontinyu, normatif dilihat menggunakan indikator keterikatan emosional mahasiswa terhadap perguruan tinggi seperti efek mutu dan posisi sosial perguruan tinggi, keinginan mahasiswa untuk dapat menampilkan potensi dirinya, keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran sebagai syarat ketuntasan belajar, kemauan mahasiswa mengidentifikasi diri dengan kultur budaya perguruan tinggi, kesetiaan mahasiswa untuk tetap bersama dengan perguruan tinggi hingga alumni, dan kesamaan harapan antara mahasiswa dan perguruan tinggi untuk sukses.

Mutu dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis dimana produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungannya berkesesuaian atau melebihi harapan dan membantu meningkatkan nilainya (Goetsch et al., 2014). Sedangkan aktivitas pelayanan atau service didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain berbasis waktu dan kemampuan pelayanan, yang ditunjukkan dengan membawa hasil sesuai keinginan penerima, baik obyek atau hal lain yang menjadi tanggung jawab kepada pembeli. Pelanggan layanan mengharapkan nilai lebih dari pengalaman terhadap barang, tenaga kerja, keterampilan profesional, fasilitas, jaringan, dan sistem sebagai nilai tukar dari uang, waktu, dan usaha. Penerima layanan atau pelanggan tidak memperhatikan unsur-unsur fisik yang terlibat dalam proses layanan tersebut (Lovell et al., 2011). Selanjutnya mutu layanan dinyatakan sebagai suatu pandangan dari pengguna tentang suatu kesesuaian atau diatas harapan pengguna (Lovell et al., 2011). The American Society for Quality's menyatakan mutu layanan adalah keseluruhan komponen dan karakteristik yang dihasilkan oleh suatu produk atau layanan yang memenuhi kepuasan atau keinginan pengguna. Kottler 2016 menyatakan mutu layanan sebagai mutu keseluruhan komponen dan karakteristik yang dihasilkan oleh suatu produk atau layanan yang memenuhi kepuasan atau keinginan pengguna. Terdapat lima dimensi unsur dominan penentu mutu layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), *tangible* (berwujud) (Kottler, 2016). Penerapan mutu layanan dalam pendidikan memiliki maksud dan parameter yang khas dari sekedar pemenuhan harapan pelanggan (mahasiswa). Mendefinisikan mutu sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan tidak berarti pelanggan selalu berada di posisi terbaik untuk menentukan apakah suatu layanan memiliki mutu yang baik

ataukah tidak (Green, 1994). Dalam aktivitas pendidikan, pengertian layanan akademik merupakan “suatu upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.” Indikator unsur pembelajaran yang harus ada dan saling berinteraksi serta mempengaruhi adalah unsur mahasiswa, dosen, kurikulum pembelajaran, sumber belajar, media belajar, lingkungan sosial kehidupan kampus, dan bangunan / ruang belajar (Martasubrata et al., 2016)

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai kesimpulan berbagai sikap afektif sebagai respon atas variasi intensitas stimulus yang diterima (Giese et al., 2002). Definisi lain menyatakan perasaan seseorang baik kenyamanan atau kekecewaan akibat dari hasil membandingkan performa suatu produk atau layanan terhadap harapan yang diinginkan (Kotler, 2016). Sedangkan menurut Lovelock et al., 2011 kepuasan didefinisikan dengan “*satisfaction is as an attitude-like judgement following a consumption experience.*” hasil penilaian berupa konfirmasi positif jika layanan melebihi harapan, konfirmasi negatif jika layanan tidak memenuhi harapan, dan konfirmasi umum jika layanan sesuai dengan harapan. Indikator respon kepuasan yang muncul berupa ungkapan perasaan senang, menyebarkan informasi positif, tidak melakukan komplain, dan mungkin tumbuhnya loyalitas kepada produk layanan (Lovelock et al., 2011). Pada konteks pendidikan, kebutuhan kepuasan mahasiswa yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi haruslah berkaitan dengan target mutu pendidikan yang ingin dicapai baik target cita-cita mahasiswa dan target pencapaian mutu perguruan tinggi (Green, 1994).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara komprehensif bagaimana pengaruh kondisi mutu layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dan kepuasan pelanggan dari mahasiswa terhadap tingkat komitmen mahasiswa kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Sabili di kota Bandung. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey dan proses pengolahan data menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Sampel yang digunakan sebanyak 203 mahasiswa dari total populasi 400 mahasiswa tahun ketiga dan keempat pada STAI Sabili. Penelitian dipersiapkan dan dilaksanakan mulai bulan April hingga September 2018, pada bulan Oktober 2018 hingga akhir tahun 2019 dilakukan proses pengolahan data, revisi, dan pembuatan laporan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner isian. Jumlah butir

questioner valid terkait variabel Mutu Layanan sebanyak 37 butir, variabel Kepuasan Pelanggan sebanyak 32 butir, dan variabel Komitmen sebanyak 36 butir.

Data hasil penelitian diolah menggunakan metode statistik deskriptif aturan sturges untuk mendeskripsikan sebaran kelas data, frekuensi, median, dan mean dari mutu layanan, kepuasan pelanggan, dan komitmen mahasiswa. Tahap selanjutnya digunakan metode statistik inferensial analisis regresi untuk menguji kebenaran hipotesis.

Hasil penelitian meliputi data X_3 (Komitmen) variabel endogenous akhir, variabel X_1 (Mutu Layanan) variabel eksogenous dan variabel X_2 (Kepuasan Pelanggan) variabel endogenous perantara. Nilai rata-rata persepsi mahasiswa terhadap Mutu Layanan adalah 148 dari maksimal 225 atau 65,78 skala 100, Nilai rata-rata persepsi Kepuasan Pelanggan mahasiswa adalah 129 dari maksimal 195 atau 66,15 skala 100, dan nilai rata-rata Komitmen dari mahasiswa adalah 154 dari maksimal 210 atau 73,33 skala 100.

Proses uji signifikansi dan linearitas persamaan regresi memberikan hasil pengolahan dan pengujian data untuk hipotesis. Untuk hipotesis pertama didapatkan pengaruh mutu layanan terhadap komitmen dengan nilai koefisien korelasi $r_{13} = 0,507$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{31} = 0,322$. Selanjutnya terhadap hipotesis kedua didapatkan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap komitmen dengan nilai koefisien korelasi $r_{23} = 0,588$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{32} = 0,458$. Untuk hipotesis ketiga didapatkan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi $r_{12} = 0,403$ dan nilai koefisien jalur $\rho_{21} = 0,403$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, mutu layanan berpengaruh langsung positif terhadap komitmen. Hal ini bermakna bahwa peningkatan mutu layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa menyebabkan peningkatan komitmen dari para mahasiswa. Kepuasan berpengaruh langsung positif terhadap komitmen. Hal ini bermakna bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa dalam belajar menyebabkan peningkatan komitmen dari para mahasiswa. Mutu layanan berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan. Hal ini bermakna bahwa peningkatan mutu layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap proses layanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

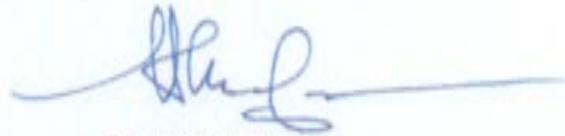
Pembimbing I



Dr. Neti Karnati, M.Pd

Tanggal : 6/2/2020

Pembimbing II



Dr. Matin, M.Pd

Tanggal : 6-2-2020

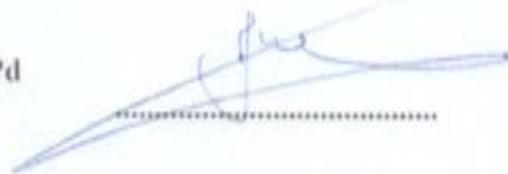
PERSETUJUAN PANITIA UJIAN MAGISTER

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

**Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd
(Ketua)¹**



7-2-2020

**Dr. Matin, M.Pd
(Sekretaris)²**



6-2-2020

Nama : R. Wismo Suryo Hardanto

No. Registrasi : 7916080345

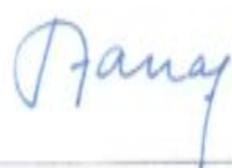
Tanggal Lulus :

1. Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

2. Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan S2 PPS UNJ

BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN SETELAH UJIAN TESIS

NAMA : R. Wisno Suryo Hardanto
NO. REGISTRASI : 7916080345
ANGKATAN : 2008/2009
PROGRAM STUDI : Manajemen Pendidikan

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Matin, M.Pd Ketua / Pembimbing 2		5-2-2020
2	Dr. Neti Karnati, M.Pd Pembimbing 1		5-2-2020
3	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd Penguji		5-2-2020
4	Dr. Heru Santosa, M.Pd Penguji		5-2-2020
5	Dr. Siti Rochanah, MM Penguji		5-2-2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

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

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan dari hasil karya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta *R. Wismo Suryo Hardanto* 2020



R. WISMO SURYO HARDANTO
NIM. 7916080345



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 : R Wismo Suryo Hardanto
NIM : 7916080345
Fakultas/Prodi : Pasca Sarjana / Manajemen Pendidikan
Alamat email : wismosuryohardanto@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 Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap
Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Sekolah
Tinggi Agama Islam Sabili Bandung

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 / 20 April 2020

Penulis

(R. Wismo Suryo H)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Shalawat dan Salam senantiasa tersampaikan kepada Rasulullah Muhamad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun tesis dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Komitmen Mahasiswa Perguruan Tinggi Sekolah Tinggi Agama Islam Sabili Bandung” untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan atas bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih. Semoga atas segala bantuannya Allah SWT mencatatnya sebagai amal kebaikan. Secara khusus, penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr. Matin, M.Pd dan Dr. Neti Karnati, M.Pd sebagai pembimbing yang dengan tulus dan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi semangat penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis juga berterimakasih kepada:

1. Dr.Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah berkenan memberikan bimbingan.
3. Dr. Matin,M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan dan seluruh dosen Program Studi S-2 Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta sekaligus sebagai pembimbing kedua tesis.
4. Dr. Neti Karnati, M.Pd selaku pembimbing pertama tesis.

5. Rekan- rekan mahasiswa Program Studi S-2Manajemen Pendidikan angkatan 2008 yang selalu saling berbagi wacana, informasi, memotivasi, dan mendoakan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Rani Risnawati, istri penulis serta anak-anak penulis Raidah Afiqah Suryo, Maryam Qonita Suryo, dan Hana Mardhiyya Suryo yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk berkarya.

Semoga semua pihak yang membantu penulis secara meteril maupun sprituil bernilai kebaikan sehingga dicatat sebagai amal sholeh oleh Allah SWT. Amiin.

Akhirnya, disadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Karena itu segala bentuk saran dan kritik akan diterima dan dijadikan sebagai bahan perbaikan selanjutnya. Saya berharap karya tulis ini bermanfaat bagi ilmu pendidikan dalam perkembangan khasanah keilmuan, khususnya dibidang manajemen pendidikan.

Jakarta, Februari 2020

Peneliti,

R Wismo Suryo Hardanto

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
RINGKASAN.....	iii
PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	vii
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN THESIS	ix
LEMBAR PERNYATAAN	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	13
1. Komitmen	13
2. Mutu Layanan	20
3. Kepuasan Pelanggan	28
4. Perguruan Tinggi	32
B. Hasil Penelitian yang Relevan	33
C. Kerangka Teoritik.....	34

1. Mutu Layanan dan Komitmen	35
2. Kepuasan Pelanggan dan Komitmen	37
3. Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Metode Penelitian.....	42
D. Populasi dan Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Instrumen Variabel Mutu Layanan	45
a. Definisi Konseptual	45
b. Definisi Operasional	45
c. Kisi-kisi Instrumen	46
d. Uji Coba Instrumen	47
2. Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	48
a. Definisi Konseptual	48
b. Definisi Operasional	49
c. Kisi-kisi Instrumen	49
d. Uji Coba Instrumen	50
3. Komitmen	52
a. Definisi Konseptual	52
b. Definisi Operasional	52
c. Kisi-kisi Instrumen	53
d. Uji Coba Instrumen	54
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Hipotesis Statistik.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	59
1. Komitmen	60
2. Mutu Layanan	62

3. Kepuasan Pelanggan	64
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data	66
1. Uji Normalitas Data	67
2. Uji Signifikansi dan Linearitas Koefisien Regresi	68
C. Pengujian Hipotesis	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Implikasi	83
C. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	----

LAMPIRAN	90
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	255
-----------------------------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model Servqual	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Komitmen	52
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Data Tiga Variabel	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Layanan	63
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi	68
Tabel 4.6 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $X_3 = 98,89 + 0,371X_1$	70
Tabel 4.7 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $X_3 = 89,41 + 0,501X_2$	72
Tabel 4.8 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $X_2 = 77,69 + 0,346X_1$	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi	75
Tabel 4.10 Matrik Koefisien Korelasi Sederhana antar Variabel	76
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh X1 terhadap X3	77
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh X2 terhadap X3	78
Tabel 4.13 Koefisien Jalur Pengaruh X1 terhadap X2	79
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Hubungan antar Variabel Penelitian	34
Gambar 2.2 Skema Variabel yang mempengaruhi komitmen	35
Gambar 3.1 Konstelasi Penelitian	43
Gambar 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Mutu Layanan	46
Gambar 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Komitmen.....	53
Gambar 4.1 Histogram Komitmen	62
Gambar 4.2 Histogram Mutu Layanan	64
Gambar 4.3 Histogram Kepuasan Pelanggan	66
Gambar 4.4 Grafik Persamaan Regresi $\hat{X}_3 = 98,88 + 0,37 X_1$	71
Gambar 4.5 Grafik Persamaan Regresi $\hat{X}_3 = 89,41 + 0,501 X_2$	73
Gambar 4.6 Grafik Persamaan Regresi $\hat{X}_2 = 77,69 + 0,346 X_1$	75
Gambar 4.7 Model Empiris Antar Variabel.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	91
Lampiran 2 Data Hasil Uji Coba Instrumen	101
Lampiran 3 Kisi-kisi Akhir Instrumen Penelitian	121
Lampiran 4 Data Hasil Penelitian	131
Lampiran 5 Persyaratan Analisis	155
Lampiran 6 Hasil Perhitungan	249
Lampiran 7 Pengujian Hipotesis	267
Lampiran 8 Surat-surat	275

