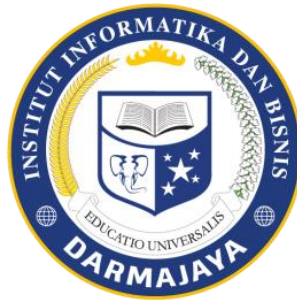


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI
KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR
LAMPUNG**

TESIS



Oleh:

Rahadian Aji Pratama

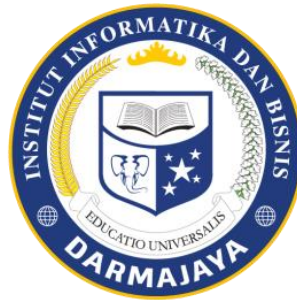
2222310018

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI
KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR
LAMPUNG**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER MANAJEMEN
Pada
Program Studi Magister Manajemen



Oleh:

Rahadian Aji Pratama

2222310018

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2024



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar pasca sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 15 Maret 2024



Rahadian Aji Pratama
NPM.2222310018

HALAMAN PENGESAHAN

Pada 15 Maret 2024 di ruang B3.5 telah diselenggarakan ujian skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR LAMPUNG** untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar **MAGISTER MANAJEMEN** bagi mahasiswa

Nama : **Rahadian Aji Pratama**

NPM : **2222310018**

Program Studi : **Magister Manajemen**

Telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

Nama

Status

1. **Dr. Ir. Supriyadi, S.T., M.M.**

Penguji 1

2. **Dr. Faurani I Santi Singagerda S.E., M.Sc**

Penguji 2

Disetujui Oleh

Pembimbing,

Ketua Program Studi

Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M

Dr. Winda Rika Lestari, S.E., MM

NIK. 11310809

NIK. 00060198

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahadian Aji Pratama
NPM : 2222310018
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat rumah : Perumahan Griya Elok II
Nomor telepon : 081271251573
Email : rahadianajipratama8@gmail.com

Pendidikan:

1. Tahun 2006 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar dari SDN 1 Sukabumi Indah
2. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama dari SMPN 31 Bandar Lampung
3. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas dari SMA Perintis 2 Bandar Lampung
4. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan Strata Satu dari Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugrah dan kasih sayangnya yang sangat melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan kupersembahkan kepada:

Kepada kedua orang tuaku, Ayahku Alfa Nugraha dan Ibuku Rahmawati yang sangat aku sayangi, terima kasih do'a, kasih sayang, bimbingan, dana, semangat serta kesabaran yang telah diberikan kepadaku dan yang tak pernah bosan mengajarkanku apa arti dari sebuah perjuangan dan hidup ini. Kalian pahlawanku.

Terima kasih kepada kakek dan nenekku Bhader Djohan (alm) dan Pudji Asri untuk setiap doa, curahan kasih sayang, pengajaran hidup, dan selalu memberikan semangat untukku

Terima kasih kepada adikku Dhimas Agung Wicaksono dan Rangga Bimantara yang selalu mewarnai hidupku dengan tawa dan canda kalian

Untuk keluarga besarku, sahabat dan teman – teman yang tidak dapat satu persatu saya sebutkan. Terima kasih atas dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini,

Terima kasih kepada para dosen Magister Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, terkhusus untuk Dosen pembimbing saya Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M yang telah membimbing saya menyelesaikan tesis ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, semoga selalu sehat dan di permudahkan rezekinya.

Almamater ku Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya yang telah memberika banyak kenangan dan wawasan untuk menjadikan saya pribadi yang Baik

MOTTO

**“Tidak Ada Hal Yang Sia-Sia Dalam Belajar Karena Ilmu Akan Bermanfaat
Pada Waktunya”**

(Rahadian Aji Pratama)

“Hidup Ini Sangatlah Berat. Bahkan Lebih Berat Ketika Kamu Bodoh”

(Rahadian Aji Pratama)

**“Tiada Perjuangan Tanpa Pengorbanan, Tidak Ada Masalah Yang Tak Bisa
Diselesaikan”**

(Rahadian Aji Pratama)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:
Rahadian Aji Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif bersifat kausalitas. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* diperoleh 240 mahasiswa. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM). Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan Dan Loyalitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND TRUST ON STUDENT LOYALTY THROUGH SATISFACTION AT PRIVATE UNIVERSITIES IN BANDAR LAMPUNG

By:
Rahadian Aji Pratama

This study aims to determine the quality of service, brand image and trust in student loyalty through satisfaction at private universities in Bandar Lampung. The type of research used is causality quantitative research. The population selected in this study were all students of private universities in Bandar Lampung. The sampling method used in this study was nonprobability sampling using purposive sampling technique obtained 240 students. The data analysis method used in this research is partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis. The results of the analysis state that service quality, brand image and trust affect student satisfaction at private universities in Bandar Lampung, service quality, brand image, trust and satisfaction affect student loyalty at private universities in Bandar Lampung, service quality, brand image and trust affect student loyalty through satisfaction at private universities in Bandar Lampung.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Trust, Satisfaction and Loyalty

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Magister Manajemen di Jurusan Magister Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung. Dalam penyusunan tesis ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak. R.Z. Abdul Aziz, S.T., M.T., Ph.D, selaku Rektor Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. Sutedi, S.Kom., M.T.I, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
3. Bapak Ronny Nazar S.E., M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
4. Bapak Muprihan Thaib S.Sos., M. M, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
5. Ibu Aswin S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
6. Ibu Dr. Winda Rika Lestari, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
7. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing tesis
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Program Studi Magister Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
9. Bapak Muhammad Saputra, S.E., M.M terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan selama ini, semoga selalu sehat dan bahagia

10. Kartini Elizabeth terima kasih atas semua dukungan yang diberikan selama proses penulisan tesis
11. Seluruh angkatan Magister Manajemen yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas tesis serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung
12. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, 15 Maret 2024

Penulis.
Rahadian Aji Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	9
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	9
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	9
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	9
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Bagi Peneliti	10
1.5.2 Bagi Pasca Sarjana Institut Informatika & Bisnis Darmajaya	10
1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Theory of Planned Behavior.....	13
2.2 Teori Psikologi	13
2.3 Loyalitas	15
2.3.1 Pengertian Loyalitas	15
2.3.2 Indikator Loyalitas.....	16
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.5 Citra Merek.....	20
2.4.1 Pengertian Citra Merek	20
2.4.2 Indikator Citra Merek	21

2.6	Kepercayaan	21
2.6.1	Pengertian Kepercayaan	21
2.6.2	Indikator Kepercayaan.....	22
2.7	Kepuasan	23
2.7.1	Pengertian Kepercayaan	23
2.7.2	Indikator Kepercayaan.....	25
2.8	Penelitian Terdahulu.....	26
2.9	Kerangka Pemikiran	28
2.10	Kerangka Penelitian.....	29
2.11	Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Sumber Data	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.5	Variabel Penelitian	40
3.6	Definisi Operasional Variabel	41
3.7	Metode Analisis Data	42
3.8	Model Pengukuran (Outer Model)	42
3.8.1	Uji Validitas Konstruk.....	42
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.9	Model Struktural (Inner Model)	44
3.9.1	Uji R-Square	44
3.9.2	Uji Hipotesis	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Deskripsi Data	47
4.2	Hasil Analisis Data	55
4.2.1	Analisis Outer Model	55
4.2.2	Mengevaluasi Average Variance Extracted (AVE)	59
4.2.3	Mengevaluasi Composite Reliability	60
4.2.4	Analisis Inner Model.....	60
4.2.5	Nilai R-Square.....	62
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	62
4.3	Pembahasan	70
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Simpulan.....	77
5.2	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung.....	3
1.2 Hasil Pra Survey Tingkat Loyalitas Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung	4
2.1 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Skala Pengukuran Likert.....	38
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
4.1 Responden Berdasarkan Nama Perguruan Tinggi	47
4.2 Responden Berdasarkan Jurusan.....	47
4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.4 Responden Berdasarkan Domisili	48
4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	49
4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua	49
4.7 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	50
4.8 Hasil Jawaban Responden Citra Merek	51
4.9 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan.....	52
4.10 Hasil Jawaban Responden Kepuasan	53
4.11 Hasil Jawaban Responden Loyalitas.....	54
4.12 Hasil Loading Factor (Tahap Pertama).....	56
4.13 Hasil Loading Factor (Tahap Kedua).....	58
4.14 Average Variance Extracted (AVE).....	59
4.15 Composite Reability	60
4.16 Hasil Uji R-Square	62
4.17 Hasil Uji Path Coefficients (Direct Effect)	63
4.18 Hasil Uji Path Coefficients (Inirect Effect).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Data Jumlah Perguruan Tinggi Di Indonesia Berdasarkan Kategori.....	2
2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
2.2 Kerangka Penelitian	29
4.1 Model Structural Peneltian Partial Least Squere (Pra Eliminasi)	55
4.2 Model Structural Peneltian Partial Least Squere (Pasca Eliminasi)	56
4.3 Hasil Bootstrapping Model	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner Penelitian
Lampiran	II	Hasil Jawaban Kuisisioner
Lampiran	III	Hasil Uji Deskriptif