

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| ABSTRAK | viii |
| PRAKATA | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian | 11 |
| 1.3.1 Ruang Lingkup Subjek | 11 |
| 1.3.2 Ruang Lingkup Objek | 11 |
| 1.3.3 Ruang lingkup Tempat | 11 |
| 1.3.4 Ruang lingkup Waktu | 11 |
| 1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.5.1 Bagi Penulis | 12 |
| 1.5.2 Bagi Perguruan Tinggi | 12 |
| 1.5.3 Bagi Institusi | 12 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 13 |
| BAB II | 14 |

| | |
|---|-----------|
| TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1. Loyalitas | 14 |
| 2.2 Kualitas Layanan..... | 16 |
| 2.3 Citra Perguruan Tinggi..... | 18 |
| 2.4 Kepuasan | 19 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.7 Hipotesis | 24 |
| 2.7.1 Hubungan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa | 24 |
| 2.7.2 Hubungan Citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa | 24 |
| 2.7.3 Hubungan Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa | 25 |
| BAB III..... | 26 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 26 |
| 3.2 Sumber Data | 26 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.4.1 Populasi | 27 |
| 3.4.2 Sampel | 28 |
| 3.5 Variabel Penelitian | 29 |
| 3.5.1 Variabel Eksogen..... | 29 |
| 3.5.2 Variabel Endogen | 29 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.7 Uji Persyaratan Instrumen | 32 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 32 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 33 |
| 3.8.1 SEM Partial Least Square (PLS) | 33 |
| BAB IV | 40 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 40 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden..... | 40 |
| 4.1.2 Deskripsi Masing-masing Jawaban Responden..... | 43 |
| 4.2 Analisis Data | 53 |
| 4.2.1 Measurement Model atau menilai Outer Model..... | 56 |
| 4.2.2 Mengevaluasi Composite Realibility..... | 59 |
| 4.2.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model)..... | 60 |
| 4.2.4 Pengujian Hipotesis | 62 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa)..... | 63 |
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa)..... | 63 |
| 4.2.7 Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa)..... | 64 |
| 4.3 Pembahasan | 65 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya | 65 |
| 4.3.2 Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya..... | 66 |
| 4.3.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya | 67 |
| BAB IV | 68 |
| SIMPULAN DAN SARAN | 68 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 5.1 Simpulan..... | 68 |
| 5.2 Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSKATA | 70 |
| LAMPIRAN..... | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Persentase Mahasiswa yang mengikuti SGS..... | 2 |
| Tabel 1.2 Prasurvey Wawancara Loyalitas | 5 |
| Tabel 1.3 Prasurvey Wawancara Kualitas Layanan..... | 6 |
| Tabel 1.4 Prasurvey Wawancara Citra Perguruan Tinggi | 8 |
| Tabel 1.5 Prasurvey Wawancara Kepuasan | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel | 27 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Jenis Kelamin..... | 33 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Usia | 34 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Semester | 34 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi Program Studi | 35 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Frekuensi Pekerjaan Orang Tua | 35 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Frekuensi Pendapatan Orang Tua..... | 36 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Frekuensi Domisili..... | 37 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Frekuensi Kualitas Layanan | 37 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Frekuensi Citra Perguruan Tinggi | 40 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Frekuensi Kepuasan..... | 42 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Frekuensi Loyalitas | 45 |
| Tabel 4.12 <i>Outer Loadings</i> | 50 |
| Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i> | 53 |
| Tabel 4.14 Nilai R-Square | 55 |
| Tabel 4.15 Path Coefficient..... | 5 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 21 |
| Gambar 2.2 Substruktural Riset..... | 22 |
| Gambar 3.1 Konsep SEM..... | 35 |
| Gambar 3.2 Indikator Reflektif | 36 |
| Gambar 3.3 Indikator Formatif..... | 36 |
| Gambar 4.1 Real Model..... | 47 |
| Gambar 4.2 Model I..... | 48 |
| Gambar 4.3 Model II | 49 |
| Gambar 4.4 Hasil Bootstrapping Model..... | 54 |