

No Daftar FPIPS : 571/H40.2.3.2/PL/2007

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA**
(Survei Pada Mahasiswa Fisip Unjani Cimahi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pada
Program Pendidikan Tata Niaga
Jurusan Pendidikan Ekonomi



Oleh :
lid Rahma
023178

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2007**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA
(Survei Pada Mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi)**

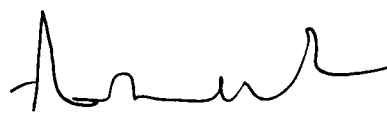
Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Prof. DR. H. Buchari Alma, M.Pd.
NIP. 130 235 085

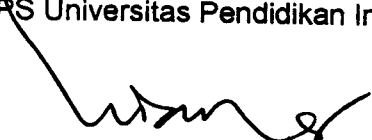
Pembimbing II



Drs. Bambang Widajanta
NIP. 131 846 505

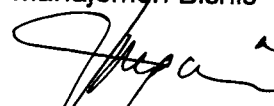
Mengetahui,

Ketua Jurusan
Pendidikan Ekonomi
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



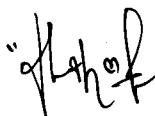
DR. H. Edi Suryadi, M. Si.
NIP. 131 626 694

Ketua Program
Studi Pendidikan Tata Niaga/
Manajemen Bisnis



DR. Ratih Hurriyati, M. Si.
NIP. 132 044 284

Tanggung Jawab Yuridis Ada Pada Penulis



lid Rahma
023178

Skripsi ini diuji pada :

Hari / Tanggal : Rabu / 5 September 2007
Waktu : 08.00 – selesai
Tempat : Ruang Program Studi Pendidikan Tata Niaga

Panitia Ujian Sidang terdiri dari :

Ketua : Prof. DR. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd
NIP. 130 679 675

Sekretaris : DR. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 131 626 694

Anggota : 1. DR. H. Aim Abdulkarim, M.Pd
NIP. 131 567 564
2. DR. Ratih Hurriyati, M.Si
NIP. 132 044 284

Penguji : 1. DR. Ratih Hurriyati, M.Si
NIP. 132 044 284
2. Dr. Vanessa Gaffar, SE, Ak, MBA
NIP. 132 300 406
3. Rozmita D. Yuniarti, S.Pd., M.Si
NIP. 132 316 929

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan;
maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah yang lain dengan sungguh-
sungguh"*

*"Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"
(Q. S. Al Insyiroh: 6-8)*

*Jika ingin selamat di dunia
Carilah ilmu*

*Jika ingin selamat di akherat
Carilah ilmu*

*Jika ingin selamat di dunia dan akherat
Carilah ilmu*

*Skripsi ini ananda persembahkan
sebagai bukti bakti kepada Bapak dan Ibu yang tercinta,
juga adik-adikku
seta orang-orang yang menyayangiku dengan tulus*



ABSTRAK

lid Rahma (023178), **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa** (Survei Pada Mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi)., di bawah bimbingan Prof. DR. H. Buchari Alma, M.Pd dan Drs. Bambang Widjajanta.

Semua penyedia jasa harus berusaha untuk memenuhi harapan para konsumennya. Hal ini dicapai dengan memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sangatlah penting karena dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka konsumen akan merasa puas dan pada akhirnya menjadi loyal. FISIP UNJANI sebagai penyedia jasa mengalami hal tersebut. Mereka harus berusaha untuk menciptakan suatu kepuasan yang positif di mata para mahasiswanya, sehingga bisa menjadi suatu institusi pendidikan yang sukses. Karena itulah peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan FISIP UNJANI kepada mahasiswanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui gambaran loyalitas mahasiswa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa khususnya mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode *Deskriptif Survey* dan *Eksplanatory Survey*. Sample yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Sedangkan pengolahan data menggunakan analisis regresi linear sederhana melalui bantuan program SPSS 13 for Windows. Berdasarkan pengujian statistik diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 57,6% yang termasuk kedalam kategori sedang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa. Berdasarkan hasil tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan disarankan kepada FISIP UNJANI untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Survei Pada Mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi)". Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan yang mulia Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya dan umatnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diberikan Fisip Unjani kepada mahasiswanya, dan bagaimana sikap mahasiswa Fisip Unjani serta seberapa besar pengaruh diantara keduanya.

Penulis berusaha dalam pembuatan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin. Akan tetapi jika terdapat kesalahan dan kekurangan dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat serta berarti bagi kemajuan pendidikan.

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat iman sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian, karena penelitian ini tidak akan terwujud tanpa pertolongan-Nya. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu DR. Ratih Hurriyati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia
5. Bapak Drs. H. Hari Mulyadi, M.Si selaku Tim Pengembangan Penulisan Skripsi.
6. Bapak Prof. DR. H. Buchari Alma, M.Pd. selaku Pembimbing I, yang telah memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis dan senantiasa membimbing serta dengan kesabaran dan ketelitian serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah kesibukan beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Drs. Bambang Widjajanta, selaku Pembimbing II, yang telah membimbing serta memberikan pengarahan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM. selaku sekretaris Tim Pengembangan Penulisan Skripsi yang telah berbaik hati membimbing penulis selama pembuatan proposal skripsi
9. Segenap Dosen dan Staf Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bimbingan dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
10. Rektor UNJANI atas izin dan bantuannya kepada penulis dalam mengadakan penelitian di FISIP UNJANI.
11. Bapak H.Subiyanto, S.Sos, selaku Rektor Unjani atas izin dan bantuannya kepada penulis dalam mengadakan penelitian di FISIP UNJANI Cimahi.
12. Bapak H.Subiyanto, S.Sos, selaku PUREK II atas izin dan bantuannya kepada penulis dalam mengadakan penelitian di FISIP UNJANI Cimahi.
13. Dekan FISIP UNJANI atas izin dan bantuannya kepada penulis dalam mengadakan penelitian di FISIP UNJANI Cimahi.
14. Segenap Staf FISIP UNJANI Cimahi yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam mengadakan penelitian di FISIP UNJANI Cimahi.
15. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan cobaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Adik-adikku Arief, Hilman dan Ikhwan atas dukungannya baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
17. Om dan tanteku Anhar, Ilham dan Silvia atas dorongan semangat, dan do'anya selama penulis menyelesaikan skripsi.

18. Sahabat setiakku, Ani, Nina dan Siti atas dukungan, kebersamaan, dan persahabatan selama perkuliahan. Semoga persahabatan ini tidak akan berakhir.
19. Sahabat-sahabatku; Dewi, Rinta dan Triana yang selalu bersama dalam suka maupun duka atas bantuan dan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi,
20. Rekan-rekan Tata Niaga yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas kebersamaan selama kuliah dengan segala situasi dan kondisi yang telah kita lalui bersama. Semoga di masa depan kita bisa mengaplikasikan ilmu yang telah kita peroleh.

Akhirnya sembah dan bakti penulis sampaikan kepada Ayahanda Marthono, S.Ag dan Ibunda Nur Eliza, terimalah persembahan amal bakti Ananda, buah dari perjuangan dan kesungguhan dalam menuntut ilmu untuk mendapat Ridho-Nya. Adik-adikku tercinta penulis ucapkan terima kasih atas dukungan, motivasi dan kasih sayang selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kemurahan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Bandung, Agustus 2007

lid Rahma



DAFTAR ISI

| | | |
|---|-------|-------------|
| ABSTRAK | | i |
| KATA PENGANTAR | | ii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | | iii |
| DAFTAR ISI | | vi |
| DAFTAR TABEL | | x |
| DAFTAR GAMBAR | | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | | xvi |
| | | |
| BAB I PENDAHULUAN | | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah | | 6 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | | 6 |
| 1.2.2 Rumusan Masalah | | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | | 8 |
| | | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | | |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | | 9 |
| 2.1.1 Jasa Pendidikan | | 9 |
| 2.1.1.1 Pengertian Jasa Pendidikan | | 9 |
| 2.1.2 Pemasaran Jasa | | 10 |
| 2.1.2.1 Pengertian Jasa | | 11 |
| 2.1.2.2 Karakteristik Jasa | | 12 |
| 2.1.2.3 Bauran Pemasaran Jasa | | 13 |
| 2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan | | 23 |
| 2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan | | 25 |
| 2.1.5 Persepsi Dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan | | 31 |
| 2.1.5.1 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan | | 31 |
| 2.1.5.2 Harapan Pelanggan | | 31 |

| | |
|--|----|
| 2.1.6 Loyalitas..... | 32 |
| 2.1.6.1 Pengertian Loyalitas | 32 |
| 2.1.6.2 Keuntungan Memperoleh Pelanggan Yang Loyal | 33 |
| 2.1.6.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 34 |
| 2.1.6.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan | 35 |
| 2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas | 36 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.3 Hipotesis | 41 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Objek Penelitian..... | 42 |
| 3.2 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan..... | 42 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian..... | 42 |
| 3.2.1 Metode yang Digunakan | 43 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel | 44 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 47 |
| 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 48 |
| 3.5.1 Populasi | 48 |
| 3.5.2 Sampel | 49 |
| 3.5.3 Teknik Sampling | 52 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| 3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 3.7.1 Pengujian Validitas | 55 |
| 3.7.2 Pengujian Reliabilitas..... | 59 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 61 |
| 3.8.1 Analisis Data..... | 61 |
| 3.8.2 MSI (Method Of Succesive Interval)..... | 62 |
| 3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana | 63 |
| 3.8.4 Rancangan Uji Hipotesis..... | 65 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum FISIP UNJANI | 67 |
| 4.1.1 Sejarah Dan Perkembangan FISIP UNJANI..... | 67 |
| 4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan FISIP UNJANI..... | 68 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.2.1 Visi FISIP UNJANI | 68 |
| 4.1.2.2 Misi FISIP UNJANI..... | 68 |
| 4.1.2.3 Tujuan FISIP UNJANI | 68 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi FISIP UNJANI..... | 68 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 70 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 70 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 71 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat | 72 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua | 73 |
| 4.3 Gambaran Variabel Penelitian | 74 |
| 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan FISIP UNJANI | 74 |
| 4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i> | 77 |
| 4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i> | 85 |
| 4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> | 91 |
| 4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> | 98 |
| 4.3.1.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> | 105 |
| 4.4 Gambaran Variabel Y (Loyalitas Mahasiswa) | 111 |
| 4.4.1 Loyalitas Mahasiswa..... | 111 |
| 4.4.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Ulang | 113 |
| 4.4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Rekomendasi | 118 |
| 4.4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik FISIP | 121 |
| 4.4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Antar Lini Produk/Jasa | 128 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa..... | 137 |
| 4.5.1 Analisis Korelasi | 137 |
| 4.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana | 138 |
| 4.5.3 Koefisien Determinasi | 139 |
| 4.6 Pembahasan Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa..... | 140 |

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

| | |
|-----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 142 |
| 5.2 Rekomendasi | 144 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Jumlah Mahasiswa Yang Mendaftar dan Jumlah Mahasiswa Yang Diterima Tahun 2004-2006 | 4 |
| 1.2 Status Mahasiswa Fisip Tahun 2004-2006 | 5 |
| 3.1 Operasionalisasi Variabel | 45 |
| 3.2 Jenis Dan Sumber Data | 47 |
| 3.3 Penyebaran Proporsi Sampel | 53 |
| 3.4 Koefisien Korelasi | 57 |
| 3.5 Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert | 62 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 70 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 71 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat | 72 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua | 73 |
| 4.5 Rekapitulasi Skoring Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa | 75 |
| 4.6 Rekapitulasi Skoring Data Indikator Dari <i>Tangible</i> | 77 |
| 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kestrategisan Gedung Fisip | 79 |
| 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Kuliah | 80 |
| 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Perpustakaan Fakultas/Jurusan | 82 |
| 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Buku Perpustakaan Fakultas/Jurusan | 83 |
| 4.11 Rekapitulasi Skoring Data Dari Indikator <i>Empathy</i> | 85 |
| 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Staf Administrasi dalam Melayani Mahasiswa | 87 |
| 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan Terhadap Mahasiswanya | 88 |
| 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Respon Staf Administrasi dalam Menanggapi Keluhan Mahasiswa | 90 |
| 4.15 Rekapitulasi Skoring Data Indikator Dari <i>Reliability</i> | 92 |
| 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jumlah Mahasiswa | |

| | |
|--|-----|
| dengan Kapasitas Ruangan..... | 93 |
| 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Dan Ketepatan Jadwal Kuliah dengan Kurikulum..... | 95 |
| 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dosen Dalam Memulai Dan Mengakhiri Waktu Belajar Mengajar..... | 96 |
| 4.19 Rekapitulasi Skoring Data Indikator Dari <i>Responsiveness</i> | 98 |
| 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Perbaikan Ruang Kelas Yang Mengalami Kerusakan..... | 100 |
| 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan TU dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Mahasiswanya..... | 101 |
| 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pengiriman Laporan/Jawaban Surat Kepada Orang Tua Mahasiswa..... | 103 |
| 4.23 Rekapitulasi Skoring Data Indikator Dari <i>Assurance</i> | 105 |
| 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan dan Penguasaan Dosen dalam Materi Yang diajarkan..... | 107 |
| 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Jasa Konsultasi..... | 108 |
| 4.26 Tanggapan Responden Kejelasan Dosen Dalam Menjawab Pertanyaan Mahasiswa..... | 110 |
| 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Ulang..... | 113 |
| 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kerajinan Dalam Mengikuti Perkuliahan..... | 115 |
| 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Memberikan Saran Yang Membangun Pada Fisip..... | 116 |
| 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Rekomendasi..... | 118 |
| 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Menyarankan Orang Lain Untuk Masuk Di Fisip..... | 120 |
| 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik Fisip..... | 121 |
| 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepercayaan Dapat Menikmati Segala Fasilitas Yang Disediakan Fisip, Tanpa Harus Pindah Ke Fakultas Lain..... | 123 |
| 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Tidak Terbujuk Pindah Ke Fakultas | |

| | |
|---|-----|
| Lain Walaupun Promosinya Bagus Sekali..... | 125 |
| 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Fisip Sebagai Pilihan Utama Untuk Melanjutkan Studi | 127 |
| 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Antar Lini Produk/Jasa..... | 128 |
| 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Yang Diberikan Fisip Atas Keluhan Yang Disampaikan Kepada Mereka | 130 |
| 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Memberikan Informasi Tentang Hal-hal Positif Mengenai Fisip | 132 |
| 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fisip Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswanya | 133 |
| 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fisip Dalam Mempertahankan Mahasiswanya Untuk Tetap Setia Pada Fisip | 135 |
| 4.41 Model Summary | 137 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 2.1 Model Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan | 27 |
| 2.2 Model Kualitas Pelayanan Yang Disempurnakan | 30 |
| 2.3 Piramida Loyalitas | 36 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 40 |
| 2.5 Paradigma Penelitian..... | 41 |
| 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unjani..... | 69 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 72 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat..... | 73 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua..... | 74 |
| 4.6 Hasil Kontinum Kualitas Pelayanan | 76 |
| 4.7 Hasil Kontinum <i>Tangible</i> | 78 |
| 4.8 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kestrategisan Gedung Fisip | 80 |
| 4.9 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Kuliah..... | 81 |
| 4.10 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Perpustakaan fakultas/Jurusan..... | 83 |
| 4.11 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Buku Perpustakaan Fakultas/Jurusan..... | 84 |
| 4.12 Hasil Kontinum <i>Empathy</i> | 86 |
| 4.13 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Staf Administrasi dalam Melayani Mahasiswa..... | 88 |
| 4.14 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan Terhadap Mahasiswanya | 89 |
| 4.15 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Respon Staf Administrasi dalam Menanggapi Keluhan Mahasiswa..... | 91 |
| 4.16 Hasil Kontinum <i>Reliability</i> | 93 |
| 4.17 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jumlah | |

| | |
|--|-----|
| Mahasiswa dengan Kapasitas Ruang..... | 94 |
| 4.18 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Dan Ketepatan Jadwal Kuliah dengan Kurikulum..... | 96 |
| 4.19 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dosen Dalam Memulai Dan Mengakhiri Waktu Belajar Mengajar..... | 97 |
| 4.20 Hasil Kontinum <i>Responsiveness</i> | 99 |
| 4.21 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Perbaikan Ruang Kelas Yang Mengalami Kerusakan..... | 101 |
| 4.22 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan TU dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Mahasiswanya | 102 |
| 4.23 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pengiriman Laporan/Jawaban Surat Kepada Orang Tua Mahasiswa. | 104 |
| 4.24 Hasil Kontinum <i>Assurance</i> | 106 |
| 4.25 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan dan Penguasaan Dosen dalam Materi Yang diajarkan | 108 |
| 4.26 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Jasa Konsultasi..... | 109 |
| 4.27 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Kejelasan Dosen Dalam Menjawab Pertanyaan Mahasiswa..... | 111 |
| 4.28 Hasil Kontinum <i>Loyalitas</i> | 112 |
| 4.29 Hasil Kontinum Pembelian Ulang..... | 114 |
| 4.30 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kerajinan Dalam Mengikuti Perkuliahan | 116 |
| 4.31 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Memberikan Saran Yang Membangun Pada Fisip..... | 117 |
| 4.32 Hasil Kontinum Rekomendasi..... | 119 |
| 4.33 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Menyarankan Orang Lain Untuk Masuk Di Fisip | 121 |
| 4.34 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik Fisip.. | 123 |
| 4.35 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepercayaan Dapat Menikmati Segala Fasilitas Yang Disediakan Fisip, Tanpa Harus Pindah Ke Fakultas Lain | 124 |

| | |
|---|-----|
| 4.36 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tidak Terbujuk Pindah Ke Fakultas Lain Walaupun Promosinya Bagus Sekali | 126 |
| 4.37 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Fisip Sebagai Pilihan Utama Untuk Melanjutkan Studi | 128 |
| 4.38 Hasil Kontinum Daya Tarik Fisip | 130 |
| 4.39 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Yang Diberikan Fisip Atas Keluhan Yang Disampaikan Kepada Mereka | 131 |
| 4.40 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Memberikan Informasi Tentang Hal-hal Positif Mengenai Fisip | 133 |
| 4.41 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fisip Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswanya | 134 |
| 4.42 Hasil Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fisip Dalam Mempertahankan Mahasiswanya Untuk Tetap Setia Pada Fisip | 136 |



DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian
2. Data Ordinal Variabel X (Kualitas Pelayanan)
3. Data Ordinal Variabel Y (Loyalitas)
4. MSI Variabel X (Kualitas Pelayanan)
5. MSI Variabel Y (Loyalitas)
6. Output Validitas dan Reliability Variabel X (Kualitas Pelayanan)
7. Output Validitas dan Reliability Variabel Y (Loyalitas)
8. Frequencies Variabel X (Kualitas Pelayanan)
9. Frequencies Variabel Y (Loyalitas)
10. Output MSI Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Loyalitas)
11. Daftar Nilai t_{tabel}



DAFTAR PUSTAKA

Sumber literatur:

- Buchari Alma, (2006), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV Alfabeta, Bandung.
- _____, (2005), *Manajemen Stratejik Jasa Pendidikan*, CV Alfabeta, Bandung.
- Bilson, S, (2002), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, (1997), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- _____, (2005), *Pemasaran Jasa*, Banyuwangi Publishing, Jawa Timur.
- Fuad Ihsan, (2003), *Dasar-Dasar Kependidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Harun Al Rasyid, (2000), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung, Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Husein Umar, (2001), *Studi Kelayakan Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2005), *Marketing Management*, Prentice Hall International.
- Lovelock, C. & Lauren K, (1999), *Principles of Service Marketing and Management*, Published by Prentice Hall International Inc.
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi, (1995), *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung
- Saladin, H. Djaslim Oesman, (2002), *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian (Teori, Aplikasi & Tanya Jawab)*, Linda Karya , Bandung.
- Scifman, Leon G. Kanuk, Leslie Lazer, (2000), *Customers Behaviour*, Prenhallindo, New Jersey.
- Silalahi, Ulber, (2006), *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Unpar Press.
- Sudjana, (2001), *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga*, Bandung Tarsito.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

- Suharsimi Arikunto, (2002), *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ujang Sumarwan, (2004), *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Winarno Surakhmad, (1998), *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik)*, Tarsito, Bandung.
- Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo Bitner, (2001), *Service Marketing*, Mc Graw Hill Companies For Manufactures and Export, Boston.
- Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo Bitner, (2004), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 3rd Edition*. The McGraw-Hill Companies
- Zeithaml, Parasuraman, et al. (1999), *The History and Future of Service Quality Assessment*, Marketing Reseach a Magazine of Management & Applications.

Sumber lain:

KA BAA UNJANI

FISIP UNJANI