

**PENGARUH HESQUAL MODEL TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWAMELALUI VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA
PADA JURUSAN DESAIN SEKOLAH TINGGI VOKASI
DI SURABAYA**

TESIS



**Oleh:
Sri Lukito Sari Poetronegoro
8112421018**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

**PENGARUH HESQUAL MODEL TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWAMELALUI VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA
PADA JURUSAN DESAIN SEKOLAH TINGGI VOKASI
DI SURABAYA**

TESIS

Ditujukan untuk Universitas Katolik Widya Mandala sebagai syarat kelulusan untuk
jurusan Magister Manajemen



Oleh:
Sri Lukito Sari Poetronegoro
8112421018

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sri Lukito Sari Poetronegoro

NIM : 8112421018

Judul Tesis : Pengaruh HESQUAL Model Terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui variabel Kepuasan Mahasiswa pada Jurusan Desain Sekolah Tinggi Vokasi di Surabaya

Menyatakan bahwa tesis ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Dengan pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Sri Lukito Sari Poetronegoro

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN

TESIS

**PENGARUH HESQUAL MODEL TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA
MELALUI VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN DESAIN
SEKOLAH TINGGI VOKASI DI SURABAYA**

Oleh

Sri Lukito Sari Poetronegoro

8112421018

telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji

Surabaya, 30 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP)., CMA

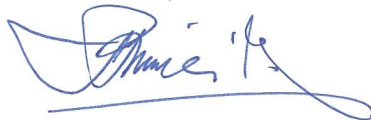
NIK. 311.89.0163

Mengetahui,

Keerua Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Prof. Drs. Tatang Ary Gumanti, M. Buss., ACC., Ph.D.

NIK. 811.23.1323

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis yang berjudul Pengaruh *HESQUAL* model terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel kepuasan mahasiswa di jurusan desain sekolah tinggi vokasi di Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Sri Lukito Sari P (8112421018) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Fakultas Bisnis – Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya pada tanggal 26 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua



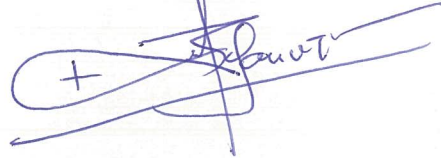
(Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, M.M)

Sekretaris,



(Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP)., CMA)

Anggota,



(Dr. Antonius Jan Wellyanto Putra)

Faskultas Bisnis

Dekan



Dr. Hendra Wijaya M.M CPMA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih karuniaNya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan tesis ini penulis telah menerima banyak pembelajaran, serta dukungan dari beberapa pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Tatang Ary Gumanti, Ph.D selaku Kaprodi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
 2. Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP) selaku pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan bagi peneliti.
 3. Segenap dosen di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membagikan ilmu dan segenap staff di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan segala bantuan.
 4. Semua keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan doa selama peneliti menempuh studi hingga terselesaikannya tesis ini.
 5. Teman-teman MM seangkatan yang terus berjuang bersama-sama dengan peneliti untuk menyelesaikan studi.
 6. Semua pihak yang turut membantu tetapi tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
- Akhir kata, besar harapan peneliti agar tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 30 Mei 2024

Peneliti

ABSTRAK

Persaingan ketat diantara maraknya lembaga pendidikan yang bermunculan menuntut lembaga pendidikan untuk bisa memberikan layanan kualitas yang terbaik bagi mahasiswa. Meningkatnya peminat mahasiswa untuk mengambil jurusan desain membuat para pelaku pendidikan belomba-lomba untuk menyediakan jurusan desain sehingga persaingan semakin ketat. Menurunnya jumlah mahasiswa yang mendaftar di sekolah tinggi desain vokasi di Surabaya merupakan sebuah fenomena yang bertolak belakang dengan fenomena yang terjadi di Indonesia. Lembaga pendidikan dipaksa untuk mengevaluasi kembali layanan kualitas yang diberikan kepada mahasiswa untuk dapat mengetahui faktor kekuatan dan kelemahan yang dapat dievaluasi oleh lembaga pendidikan sehingga bisa mengupayakan strategi kualitas layanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *HESQUAL model* terhadap kepuasan mahasiswa melalui loyalitas. Objek penelitian ini adalah mahasiswa jurusan desain sekolah tinggi vokasi di Surabaya. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diisi oleh responden pada mahasiswa yang duduk di semester 2-8.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *HESQUAL model* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung dan juga berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa; kualitas administrasi, kualitas transformasi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pendidikan inti berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa.

Sehingga saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa, maka harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga bisa meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa. Lembaga pendidikan harus memperhatikan penyampaian dan standar kurikulum yang diterapkan untuk bisa memastikan bahwa mahasiswa merasa nyaman dengan tingginya tingkat pendidikan yang mereka terima.

Kata Kunci: HESQUAL, Satisfaction, Loyalty, Higher Education, Service Marketing

ABSTRACT

Competition among emerging educational institutions necessitates that educational-institutions provide the highest quality services to students. The growing interest among students in design majors has prompted educational actors to compete for design majors, resulting in tighter competition. The decrease in the number of students enrolling in vocational design institutions in Surabaya contradicts the phenomena that happens throughout Indonesia. Educational institutions are being forced to re-evaluate the quality services they provide to students in order to identify the strengths and weaknesses so that educational institutions can pursue the best service quality strategy to increase student satisfaction and loyalty.

Therefore, this study was conducted to determine the effect of the HESQUAL model on student satisfaction through loyalty. The object of this research is students majoring in design at vocational high schools in Surabaya. Data was collected by questionnaires that had been filled in by respondents in students in semesters 2-8.

The results of data processing show that the HESQUAL model has a significant effect on student satisfaction directly and also has a significant indirect effect on loyalty through student satisfaction; administrative quality, transformative quality, physical environment quality and supporting facility quality have a positive effect on student satisfaction, while core education quality has a negative effect on student satisfaction.

As a result, the study's recommendations are to improve the quality of services supplied to students in order to promote student happiness and loyalty. Educational institutions must pay close attention to the delivery and standards of the curriculum implemented to guarantee that students are satisfied with the high level of education they receive.

Key Words: HESQUAL, Satisfaction, Loyalty, Higher Education, Service Marketing

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Layanan Dalam pendidikan Tinggi.....	10
2.2.1.1 Kualitas Administrasi.....	11
2.2.1.2 Kualitas Pendidikan Inti.....	12
2.2.1.3 Kualitas Transformasi.....	13
2.2.1.4 Kualitas Lingkungan Fisik.....	13
2.2.1.5 Kualitas Fasilitas Pendukung.....	14
2.2.2 Kepuasan.....	15
2.2.3 Loyalitas.....	16
2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Administrasi dengan Kepuasan.....	16
2.2.5 Hubungan Antara Kualitas Pendidikan Inti dengan Kepuasan.....	17
2.2.6 Hubungan Antara Kualitas Transformasi dengan Kepuasan.....	18
2.2.7 Hubungan Antara Kualitas Lingkungan Fisik dengan Kepuasan.....	19
2.2.8 Hubungan Antara Kualitas Fasilitas Pendukung dengan Kepuasan.....	19

2.2.9 Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas.....	20
2.2.10 Hubungan HESQUAL Terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa.....	20
2.3 Model Penelitian.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.1 Kualitas Administrasi.....	25
3.4.2 Kualitas Pendidikan Inti.....	25
3.4.3 Kualitas Transformasi.....	25
3.4.4 Kualitas Lingkungan Fisik.....	26
3.4.5 Kualitas Fasilitas Pendukung.....	26
3.4.6 Kepuasan Mahasiswa.....	26
3.4.7 Loyalitas Mahasiswa.....	26
3.5 Instrumen Penelitian.....	27
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisa Data.....	27
3.7.1 Metode Validitas.....	28
3.7.1.1 Absolute Fit Indices.....	28
BAB 4 ANALISIS PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	33
4.2 Statistik Deskriptif Variable Penelitian.....	33
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Administrasi (X_1).....	34
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pendidikan Inti (X_2).....	36
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Transformasi (X_3).....	36
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Lingkungan Fisik (X_4).....	36
4.2.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Fasilitas Pendukung (X_5).....	37
4.2.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_1).....	38
4.2.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y_2).....	39
4.3 Analisis Data.....	40
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	40

4.3.2 Uji Validitas.....	43
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	45
4.3.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	46
4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	47
4.3.6 Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.4 Pembahasan.....	52
BAB 5 KESIMPULAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	73
DAFTAR LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif di Sekolah Vokasi Jurusan Desain Surabaya 2019 -2021.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang Dilakukan oleh Peneliti.....	9
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel di Masing-Masing Sekolah.....	24
Tabel 4.1 Jumlah Responden di Masing-Masing Sekolah.....	31
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.3 Jumlah Mahasiswa per Jurusan.....	32
Tabel 4.4 Interval Rata-rata.....	33
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Administrasi (X_1).....	34
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Pendidikan Inti (X_2).....	35
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Transformasi (X_3).....	36
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kualitas Lingkungan Fisik (X_4).....	37
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kualitas Fasilitas Pendukung (X_5).....	38
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa (Y_1).....	39
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Loyalitas Mahasiswa (Y_2).....	40
Tabel 4.12 Tabel Univariate Normality.....	40
Tabel 4.13 Tabel Uji Multivariate Normality.....	43
Tabel 4.14 Uji Validitas.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Keocokan Keseluruhan Model.....	47
Tabel 4.17 Structural Equation.....	48
Tabel 4.18 Tabel Pengujian Hipotesis.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Tesis.....	79
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Variabel.....	83
LAMPIRAN 3 Statistik Deskriptif Variabel.....	106
LAMPIRAN 4 LISREL	129
LAMPIRAN 5 Gambar factor loading.....	159
LAMPIRAN 6 Gambar T-value.....	160