

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil‘alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas iman, rahmat dan karunia Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Tesis dengan judul “*PENGARUH KUALITAS LAYANAN CORPORATE AND PLACEMENT DEPARTMENT TERHADAP LOYALITAS MELALUI SATISFACTION PADA LP3i DI SURABAYA*”.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir Tesis ini banyak pihak yang terlibat didalamnya yang memberikan dukungan, bimbingan, petunjuk dan saran. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan istri yang selalu mendo’akan
2. Team Menejemen LP3i Surabaya yang telah membantu kelancaran proses penelitian
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, atas kesabaran dan ketelatenannya dalam memberikan bimbingan

Semoga dukungan serta doa yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun bagi perbaikan pada masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat. *Amin*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 Ismail, Madi, dan Francis (2009)	6
2.1.2 Koch & Kreutz (2004)	6
2.1.3 Chang, Lin, Tsou, dan Chen (2008).....	7
2.1.4 Greiner & Westbrook (2002)	8
2.1.5 Bloemer, Ko de Ruyter, dan Wetzels (1999)	8
2.2 Tinjauan Teoritis	9
2.2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.3 Loyalitas	13
2.3 Hubungan antar Variabel	17
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Satisfaction</i>	17
2.3.2 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Loyalty</i>	19
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas	20

2.4 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	21
2.4.1 Kerangka Konseptual	21
2.4.2 Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Pendekatan <i>Partial Least Square</i>	25
3.3 Populasi Penelitian	31
3.4 Sampel dan Besarnya Sampel	32
3.4.1 Sampel.....	32
3.5 Variabel Penelitian	32
3.5.1 Klasifikasi Variabel.....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas	40
3.7.1 Pengembangan Instrumen Penelitian	40
3.7.2 Uji Coba Instrumen Penelitian	40
3.8 Sumber dan Jenis Data.....	40
3.9 Instrumen Penelitian	41
3.10 Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
3.11 Prosedur Pengumpulan Data	41
3.12 Teknik Analisis Data.....	42
3.13 Prosedur Pengolahan Data	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Umum Responden	45
4.2 Mean Indikator Variabel	47
4.3 Analisis Model Persamaan Struktural	48
4.3.1 Validitas Konvergen.....	48
4.3.1.1 Validitas Konvergen Variabel Kualitas	49
4.3.1.2 Validitas Konvergen Variabel Kepuasan	49
4.3.1.3 Validitas Konvergen Variabel Loyalitas	50
4.3.2 Realibilitas Komposit.....	50
4.3.3 Penilaian R^2 dan Koefisien Jalur Model Struktural	51
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	53
4.4.1 Pengujian Hipotesis 1.....	53
4.4.2 Pengujian Hipotesis 2.....	54

4.4.3 Pengujian Hipotesis 2.....	54
----------------------------------	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	55
----------------------	----

5.2 Saran	56
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan <i>Relation between satisfaction & loyalty</i>	20
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	23
Gambar 3.1 Diagram Path Model.....	43
Gambar 4.1 Model Persamaan Struktural variabel kualitas, kualitas, dan Loyalitas.....	51

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 2.1 Konfirmasi Terhadap Harapan Dan Kepuasan	11
Tabel 3.1 Klasifikasi Variabel Bentuk dan Variabel Terukur	33
Tabel 3.2 Nama Variabel Indikator <i>Servquality</i>	34
Tabel 3.3 Nama Variabel Indikator <i>Overall Satisfaction</i>	38
Tabel 3.4 Nama Variabel Indikator Alumni <i>Loyalty</i>	39
Tabel 3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1 Profil Responden dari Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Profil Responden dari Program Studi	45
Tabel 4.3 Profil Responden dari Sumber Informasi Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Profil Responden dari Kisaran Penghasilan	46
Tabel 4.5 Profil Responden dari Lama Bekerja	46
Tabel 4.6 Profil Responden dari Posisi Jabatan Alumni	47
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner Tiap-Tiap Indikator	47
Tabel 4.8 Indikator variabel kualitas	49
Tabel 4.9 Indikator variabel kepuasan	49
Tabel 4.10 Indikator variabel loyalitas	50
Tabel 4.11 Realibilitas komposit variabel laten	50
Tabel 4.12 Koefisien parameter jalur	51
Tabel 4.13 <i>R-square</i>	51