

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON STUDENT STISFACTION  
AND LOYALTY MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIVERSITY***

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Dwi Yulian Achyana**

**20180410271**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dwi Yulian Achyana

Nomor mahasiswa :20180410271

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini “KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA” sepanjang pengetahuan saya tidak memuat karya apa pun yang diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, maupun karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila diketahui skripsi ini memuat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia mencabut karya tersebut.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023



Dwi Yulian Achyana

## **MOTTO**

*“motivation for grateful”*

( Dwi Yulian Achyana )

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama  
kesulitan

ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah  
bekerja

keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah serta anugerah yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelara Sarjana Ekonomi.

Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini pernullis persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta dari penulis, Bapak saya Bambang Sumargono dan Ibu saya Reni Widowati. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak - banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi sehingga semua ini dapat tercapai.
2. Kakak penulis, Melia Widyaningtyas S.Pd. Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan semua dapat tercapai.
3. Teman – teman Manajemen Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaannya tetap berjuang dan semangat untuk meraih masa depan.
4. Almamaterku UMY yang telah memberikan pengetahuan, pengajaran, fasilitas, pengalaman dan keluarga selama penullis menempuh pendidikan.
5. Sahabat penulis dan teman – teman seperjuangan yang menemani dari awal perkuliahan hingga saat ini. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih atas doa dan suportnya kepada penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya serta memberikan kenyamanan, kesempatan, kesehatan dan karunia kepada penulis skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”.

Skripsi ini ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar sarjana manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengangkat topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi serta membantu institusi untuk memberikan layanan dan ide pengembangan kepada peneliti selanjutnya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Phd., Ak., CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen

3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si. Ph.D. selaku dosen pembimbing yang penuh dengan kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap dosen dan staf Program Studi Ekonomi dan Manajemen Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama masa perkuliahan, yang Insya Allah bermanfaat sampai kelak.

Penulis menyatakan masih banyak kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga diperlukan kritik, saran dan penelitian lebih lanjut untuk menyelesaikan penelitian dengan topik serupa.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023



Dwi Yulian Achyana

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xxviii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas pelayanan .....	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Kepuasan Pelanggan Mahasiswa .....	15
4. Loyalitas Pelanggan .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis .....	31
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	31
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas mahasiswa.....	31
3. Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa ...	32
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai vairabel mediasi.....	33
D. Model Penelitian .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
A. Populasi dan Sampel .....	35

B.	Metode Pengambilan Sampel .....	36
C.	Jenis data .....	36
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	36
E.	Lokasi Penelitian .....	37
F.	Definisi Operasional dan Indikator .....	37
G.	Instrumen Penelitian .....	41
H.	Skala Pengukuran .....	41
I.	Uji validitas dan uji reliabilitas instrument.....	42
1.	Uji validitas .....	42
2.	Uji Reliabilitas .....	42
J.	Metode Analisis Data .....	43
1.	Pengembangan Model Berbasis Teori.....	43
2.	Pngembangan Diagram Alur untuk Menunjukkan Hubungan Sebab dan Akibat. ....	44
3.	Konverensi Diagram Alur Kedalam Serangkaian Persamaan Struktural dan Spesifikasi Model Pengukuran. ....	44
4.	Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi atas Model yang Dibangun.....	45
5.	Menilai identifikasi masalah.....	45
6.	Kesesuaian evaluasi model .....	45
7.	Pembacaan dan modifikasi model .....	48
K.	Uji Hipotesis .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>77</b>
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	77
B.	Uji Kualitas Instrumen .....	79
1.	Uji Validitas .....	79
2.	Uji Reliabilitas .....	81
C.	Statistik Deskriptif .....	82
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	85
1.	Pembahasan Model Berbasis Teori .....	86
2.	Menyusun Diagram Alur ( Path Diagram ) .....	86
3.	Konversi Diagram Alur kedalam Persamaan Struktural .....	87
4.	Input Matriks dan Estimasi Model.....	87
5.	Identifikasi Model Struktural .....	94
6.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	95



7. Interpretasi dan model Modifikasi .....	98
E. Pengujian Hipotesis .....	99
F. PEMBAHASAN .....	103
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
A. SIMPULAN.....	106
B. KETERBATASAN PENELITIAN .....	107
C. SARAN .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Uji Deskriptif .....	95
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 4 Ouput Model SEM .....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Outlier .....	99
Lampiran 6 Deegre Of Freedom .....	102
Lampiran 7 Goodness of fit .....	103
Lampiran 8 Uji Hipotesis.....	103
Lampiran 9 Uji Normalitas .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional dan Indikator .....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	80
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4. 3 Interpretasi Kelas Interval .....	82
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	83
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	84
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Mahasiswa .....	85
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Outliers .....	92
Tabel 4. 9 Hasil model degrees of freedom .....	95
Tabel 4. 10 Menilai Goodness of .....	96
Tabel 4. 11 Hubungan Varibel .....	100
Tabel 4. 12 Standardized Direct Effects .....	102
Tabel 4. 13 Standardized Indirect Effects .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Alur .....	87
Gambar 4. 2 Persamaan Strucktural.....	87
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	91
Gambar 4. 4 Gambar Full Model.....	96
Gambar 4. 5 Model Modifikasi.....	99