

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MELALUI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA

(Survei Eksplanatori Pada Mahasiswa Perbanas Institute dan Kalbis
Institute Program Studi Manajemen dan Akuntansi Tahun Angkatan
2016)

Diajukan Oleh

Nama : Stefani Simin

NIM : 65130050

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Marketing Communication*



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MELALUI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA

(Survei Eksplanatori Pada Mahasiswa Perbanas Institute dan Kalbis
Institute Program Studi Manajemen dan Akuntansi Tahun Angkatan
2016)

Diajukan Oleh

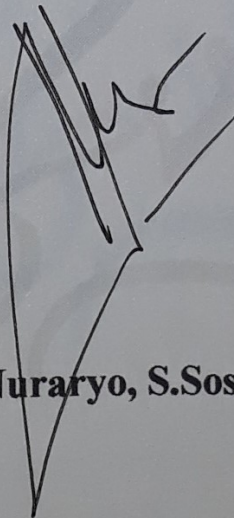
Nama : Stefani Simin

NIM : 65130050

Jakarta, 20 September 2017

Diajukan Oleh :

Dosen Pembimbing,



(Imam Nuraryo, S.Sos., M.A(Comms))

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2017

© Skripsi milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Stefani Simin / 65130050 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Melalui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa / Dosen Pembimbing : Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.(Comms)

Saat ini perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan sektor jasa. Sekarang ini, jumlah perguruan tinggi semakin banyak dan mereka bersaing ketat dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan pendidikan yang bermutu tinggi. Khususnya dalam bidang layanan administrasi akademik. Oleh karena itu, jika tercapai kepuasan maka akan terbentuk kesetiaan yang nantinya akan dapat ikut membantu pemasaran perguruan tinggi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ada 3, yaitu teori behaviorisme sebagai *grand theory*, teori stimulus-respon sebagai *middle theory*, dan teori pertukaran sosial sebagai *applied theory*. Teori behaviorisme menjelaskan prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah bagaimana tingkah laku manusia dipelajari. Hal ini dijelaskan lebih dalam pada teori stimulus-respon, arti secara singkatnya adalah merangsang dan menimbulkan reaksi cepat, lalu manusia akan mencari keuntungan yang dijelaskan pada teori pertukaran sosial. Keuntungan yang dimaksud akan meningkatkan kepuasan dan berdampak pada loyalitas.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan survei eksplanatori. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa aktif di Perbanas Institute dan Kalbis Institute program studi manajemen dan akuntansi tahun angkatan 2016. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* yang menggunakan sampling aksidental.

Hasil data kuesioner yang telah dibagikan kepada responden mendapatkan hasil yang valid dan reliable. Peneliti menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan SmartPLS 2.0. Didapatkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (71,7%), dan kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (60,3%).

Berdasarkan hasil pengolahan data, kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang cukup besar antara kualitas layanan administrasi akademik (SERVQUAL) melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti memberikan beberapa saran dengan mengembangkan dari sisi akademis maupun praktis.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa.

© Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Stefani Simin / 65130050 / 2017 / *The Impact of Academical service quality through student's satisfaction to student's loyalty* / Advisors : Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.(Comms)

Nowadays, economic development and technological advance has been encouraging service growth. These days, numbers of universities are increasing and has compete each other tightly with offering numerous type of excellence educational services. Especially on academical administration. Therefore, if the satisfaction has been achieved it will lead to loyalty which also going to help the university's marketing as well.

There are 3 theoritical foundation that will be used in this research, which are behaviorism theory as a grand theory, stimulus-response theory as the middle theory, and social exchange as applied theory. Behaviorism theory will explain about the principle and rules of how human behavior are learnt. Stimulus-response will explain more about the human behavior, in other words after receiving the stimulus, people will react straightaway, and seek for the advantage, that will be explained on the social exchange theory. The advantage will enhance satisfaction that will lead to loyalty.

The research design that is used in this research is quantitave research by using explanatary survey. The respondents are active Management and Accounting students in Perbanas Institute and Kalbis Institute major batch 2016. Researcher use questionnaires as the methodology with non-sampling probability, accidental sample.

Questionnaire's result are valid and reliable. Researcher use Structural Equation Modelling (SEM) analysis with SmartPLS 2.0. This result show academic administration service quality has significantly affected students satisfaction (71,7%), and academic administration service quality through student's satisfaction has significantly affected student's loyalty.

In accordance with the result, there are appreciable impact between academic administration service quality (SERVQUAL) through student's satisfaction to student's loyalty. For further research, the researcher gives some suggestions by developing the accademical and practical side.

Keywords: *service quality, student's satisfaction, student's loyalty*





KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan dapat menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Melalui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa”

Pada kesempatan ini juga, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Papa, serta Silvia Simin dan Sicilia Simin yang selalu mendukung penulis. Skripsi ini juga menjadi hadiah untuk almarhum Mama, Akong dan Ama yang selalu memberikan semangat melalui doa dari surga. Juga kepada keluarga besar penulis Jiku, Kim-Kim, Soiku, Soikim yang selalu memberikan masukan positif ketika penulis sedang dibawah tekanan.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms) selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar untuk selalu membantu mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini agar tepat waktu.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat untuk penulis, serta



staf maupun karyawan yang telah membantu proses perkuliahan hingga penulisan

penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

5 Sahabat peneliti, khususnya teman-teman seperjuangan peneliti dalam pembuatan skripsi yang membantu saat mengalami kesulitan pengolahan data.

6 Semua pihak yang selalu mendukung peneliti dalam mengerjakan skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah penulis susun tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis turut memohon maaf apabila terdapat kekurangan atau kesalahan yang terdapat dalam skripsi. Kritik dan saran sangat penulis harapkan agar dapat membantu penulis untuk menambah ilmu. Penulis berharap semoga apa yang penulis hasilkan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berbagai pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2017

Stefani Simin

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI



JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Identifikasi Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teoritis	8
1. Teori-Teori yang Digunakan	8
a. Teori Behaviorisme	8
b. Teori Stimulus – Respons	9
c. Teori Pertukaran Sosial	10
2. Landasan Konseptual	12



a. Kualitas Layanan.....	12
C b. Kepuasan Mahasiswa	15
c. Loyalitas Mahasiswa	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian.....	29
B. Desain Penelitian	30
C. Variabel Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan data.....	35
1. Pengumpulan data primer	35
2. Pengumpulan data sekunder.....	36
E. Teknik Pengambilan Sample	37
F. Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Statistik Deskriptif	39
2. Uji Validitas dan Reabilitas	40
3. Uji Normalitas.....	42
4. Analisis Korelasi	43
5. Analisis Korelasi Berganda.....	44
6. Model Persamaan Struktural	44
a. Model struktural (<i>Outer Model</i>).....	46
b. Model struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Profil Singkat Kopertis Wilayah III	47
2. Sejarah Singkat Perbanas Institute yang Masuk Dalam Kategori Perguruan Tinggi Kopertis Wilayah III Pemingkatan PTS	49
3. Sejarah Singkat Kalbis Institute yang Masuk Dalam Kategori Perguruan Tinggi Kopertis Wilayah III Pemingkatan PTS	52
B. Analisis dan Pembahasan	54
1. Data Responden	54
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	58
c. Uji Normalitas.....	59
d. Analisis Korelasi.....	60
3. Uji Statistik Deskriptif	61
4. Uji Statistik Inferensial	71
a. Analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan SmartPLS 2.0..	71
b. Uji Hipotesis Verifikatif (Model Struktural).....	80
C. Hasil Penelitian	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Hubungan Antar Teori	26
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 : Perbandingan Jumlah Mahasiswa S1 Aktif Perbanas Institute Tahun 2016 Semester Ganjil.....	51
Gambar 4.2 : Perbandingan Jumlah Mahasiswa S1 Aktif Kalbis Institute Tahun 2016 Semester Ganjil	53
Gambar 4.3 : Model Awal Penelitian	72
Gambar 4.4 : Model Struktural (<i>loading factor</i>).....	79
Gambar 4.5 : Model Struktural (<i>t hitung</i>)	80
Gambar 4.6 : Inner Model Hipotesis 1.....	81
Gambar 4.7 : Inner Model Hipotesis 2.....	82
Gambar 4.8 : Inner Model Hipotesis 3.....	83

© Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain, tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	14
Tabel 2.2	Perbandingan Penelitian – Penelitian Sejenis Sebelumnya.....	23
Tabel 3.1	Matrix Oepasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	32
Tabel 3.2	Matrix Oepasionalisasi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	34
Tabel 3.3	Matrix Oepasionalisasi Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	34
Tabel 3.4	Jumlah Mahasiswa Perbanas Institute Fakultas Ekonomi Tahun 2016.....	37
Tabel 3.5	Jumlah Mahasiswa Kalbis Institute Fakultas Ekonomi Tahun 2016.....	37
Tabel 3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	43
Tabel 3.7	Kriteria Penilaian PLS	45
Tabel 4.1	: Jumlah Mahasiswa S1 Aktif Perbanas Institute.....	51
Tabel 4.2	: Jumlah Mahasiswa S1 Aktif Kalbis Institute.....	53
Tabel 4.3	: Data Responden Mahasiswa Tahun 2016.....	54
Tabel 4.4	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik	56
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	57
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	58
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Variabel X,Z, dan Y	59
Tabel 4.8	: Hasil Uji Normalitas dengan Komolgorof-Smirnof	60
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Korelasi	61

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.10 : Daftar Hasil Perhitungan Rentang Skala	62
Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akdemik Mahasiswa Kalbis Institute	63
Tabel 4.12 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute	64
Tabel 4.13 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas Mahasiswa Kalbis Institute	65
Tabel 4.14 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akdemik Perbanas Institute.....	67
Tabel 4.15 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbanas Institute	68
Tabel 4.16 : Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas Mahasiswa Perbanas Institute	69
Tabel 4.17 : Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i>	73
Tabel 4.18 : <i>Cross Loadings</i>	75
Tabel 4.19 : Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten	77
Tabel 4.20 : <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4.21 : Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	79
Tabel 4.22 : R-kuadrat, t-hitung, t-tabel Hipotesis 1	81
Tabel 4.23 : R-kuadrat, t-hitung, t-tabel Hipotesis 2	82
Tabel 4.24 : R-kuadrat, t-hitung, t-tabel Hipotesis 3	83

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Prakuesioner.....	93
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik	96
Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa	98
Lampiran 4 : Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa	99
Lampiran 5 : Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Reliabilitas Kualitas Layanan .	100
Lampiran 6 : Output SPSS Reliabilitas Kualitas Layanan	102
Lampiran 7 : Output SPSS Validitas Kualitas Layanan	102
Lampiran 8 : Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	103
Lampiran 9 : Output SPSS Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa.....	103
Lampiran 10 : Output SPSS Validitas Kepuasan Mahasiswa	104
Lampiran 11 : Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	104
Lampiran 12 : Output SPSS Reliabilitas Loyalitas Mahasiswa	105
Lampiran 13 : Output SPSS Validitas Loyalitas Mahasiswa1	105
Lampiran 14 : Kuesioner	106
Lampiran 15 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik Perbanas Institute	109





Lampiran 16 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa Perbanas Institute

..... 119

Lampiran 17 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa Perbanas Institute

..... 124

Lampiran 18 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi

..... 129

Lampiran 19 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute

..... 132

Lampiran 20 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa Kalbis Institute

..... 133

Lampiran 21 : Transkrip Wawancara 1

135

Lampiran 22 : Transkrip Wawancara 2

138

Lampiran 23 : Gambar Tangkapan Layar dari *Email* Ibu Dewi Amril Yani

142

Lampiran 24 : Hasil Pemingkatan Kopertis Wilayah III Perguruan Tinggi Swasta

142

Lampiran 25 : Foto Kegiatan Aktifitas Penulis Saat Penyebaran Kuesioner

143

Lampiran 26 : Foto Bersama Dengan Bpk. Adi Selaku Hubungan Masyarakat (Humas)

..... 143

Surat Penelitian Perbanas Institute

Surat Penelitian Kalbis Institute

Surat Perijinan Penelitian Perbanas Institute

© Hakipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Surat Perijinan Penelitian Kalbis Institute

Lampiran Data Mahasiswa Aktif Perbanas Institute

Kartu Proses Bimbingan Karya Akhir

Surat Pernyataan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.