

**IDENTITAS KORPORAT DAN PENGARUHNYA TERHADAP DAYA
TAHAN STUDI MELALUI REPUTASI DAN KEPUASAN**

MAHASISWA

**(Kasus Pada Mahasiswa Angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika
Kwik Kian Gie)**

Oleh:

Nama : Ricky

NIM : 62120521

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

Juni 2016

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



PENGESAILAN

IDENTITAS KORPORAT DAN PENGARUHNYA TERHADAP DAYA TAHAN STUDI MELALUI REPUTASI DAN KEPUASAN MAHASISWA

(Kasus Pada Mahasiswa Angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika
Kwik Kian Gie)

Diajukan Oleh

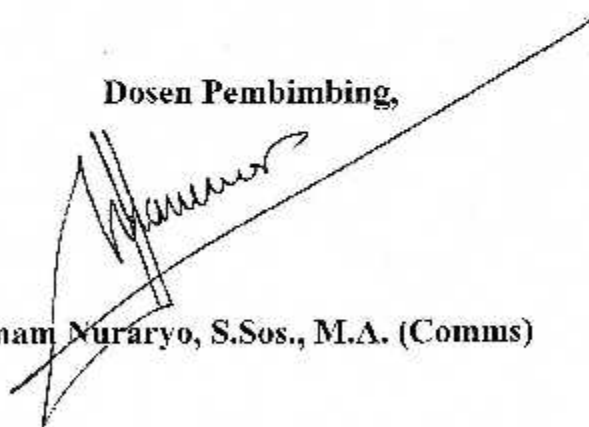
Nama : Ricky

NIM : 62120521

Jakarta, 29 Juni 2016

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,


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

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2016



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



ABSTRAK

Ricky 62120521 / 2016 / Identitas Korporat dan Pengaruhnya Terhadap Daya Tahan Studi Melalui Reputasi Korporat dan Kepuasan Mahasiswa / Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.

(Comms)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) merupakan perguruan tinggi bisnis yang diambil dari nama salah seorang ahli ekonomi dan politikus Indonesia, yakni Kwik Kian Gie. Komunikasi akan identitas ini diharapkan dapat menciptakan persepsi positif, membentuk reputasi, menghasilkan kepuasan, serta meningkatkan daya tahan studi mahasiswa baru IBIKKG.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Psikologi Kognitif sebagai teori akbar, Teori S-O-R sebagai teori antara, Teori Integrasi Informasi dan Perubahan Sikap sebagai teori terapan, dan teori pendukung lainnya seperti Identitas Korporat, Reputasi Korporat, Kepuasan Pelanggan, dan Daya Tahan Studi Mahasiswa Baru.

Objek penelitian ini adalah identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, reputasi korporat, kepuasan mahasiswa baru, dan daya tahan studi mahasiswa baru. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa aktif IBIKKG angkatan 2015. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif model strategi penguatan campuran.

Hasil penelitian menunjukkan, identitas korporat berpengaruh secara simultan terhadap daya tahan studi, dengan kekuatan pengaruh kecil (11,9%). Identitas korporat berpengaruh sangat signifikan terhadap reputasi korporat (67,4%). Identitas korporat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan kekuatan pengaruh kecil (12,4%). Reputasi korporat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (62,1%). Reputasi korporat berpengaruh terhadap daya tahan studi dengan kekuatan pengaruh kecil (14,8%). Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap daya tahan studi dengan kekuatan pengaruh moderat (19,3%).

Persepsi mahasiswa akan identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dapat dikatakan baik (rata-rata 3.55). Reputasi korporat di mata mahasiswa dapat dikatakan baik (rata-rata 3.45). Tingkat kepuasan mahasiswa baru secara keseluruhan tergolong cukup (rata-rata 3.35). Daya tahan studi mahasiswa baru angkatan 2015 tergolong tinggi (rata-rata 3.48).

© Hak Cipta dan Hak Milik IBIKKG (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

Ricky 62120521 / 2016 / *The Corporate Identity and Its Influence on Student Retention through Corporate Reputation and Customer Satisfaction* / Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.

(Comics)

Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Technology (IBIKKG) is a business tertiary education. The named of institution is taken from one of the Indonesian economist and political figure, Kwik Kian Gie. It is hoped that creating positive perception, shaping reputation, making satisfaction, and increasing freshmen retention.

The theories used in this research are Cognitive Psychology as a grand theory, S-O-R theory as middle theory, Information Integration theory and Behavioral Change as applied theory. The other supporting theories such as corporate identity, corporate reputation, customer satisfaction, and freshmen retention.

These research objects are Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Technology identity, corporate reputation, freshmen satisfaction and freshmen retention. The research was done against active IBIKKG students cohort 2015. This research used mixed method, combined with quantitative research method and concurrent embedded strategy model qualitative research method.

The results of research indicated that corporate identity simultaneously has influence to the student retention. The influence percentage was 11,9% (small). The corporate identity has very significant influence to the corporate reputation (67,4%). The corporate identity has influence to the student satisfaction. The influence percentage was 12,4% (small). The corporate reputation has significant influence to the student satisfaction (62,1%). The corporate reputation has influence to the student retention. The influence percentage was 14.8% (small). The student satisfaction has influence to the student retention. The influence percentage was 19.3% (moderate).

The student perception on their campus identity was good (mean 3.55). The student perception on their campus reputation was good (mean 3.45). The freshmen's satisfaction as a whole can be classified as fair (mean 3.35). Freshmen retention can be classified as high (mean 3.48).

© Hak Cipta dan Milik IBI Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Technology 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.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesabaran, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Hanya karena berkat dan rahmat-Nya lah skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul Identitas Korporat dan Pengaruhnya Terhadap Daya Tahan Studi Melalui Reputasi dan Kepuasan Mahasiswa ini, banyak hambatan dan rintangan yang harus ditempuh peneliti.

Namun melalui kesempatan yang diberikan oleh kampus untuk melakukan penelitian, peneliti mendapat banyak pengalaman berarti dan dapat mulai mencoba mengaplikasikan secara langsung konsep-konsep yang telah peneliti dapat selama perkuliahan. Peneliti juga tidak memungkiri, banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa waktu, tenaga, maupun pikiran, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dari lubuk hati yang terdalam kepada:

1. Tuhan yang begitu baik. Dia selalu memberikan kekuatan dan keyakinan bahwa peneliti mampu menghadapi setiap tantangan. Dia juga yang selalu menyertai peneliti di waktu senang dan susah.
2. Papa, mama, dan koko peneliti yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian dan pembuatan skripsi.
3. Bapak Deavvy MRY. Johassan, S.Sos., M.Si. selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.(Comms) selaku dosen pembimbing skripsi yang telah peneliti anggap sebagai ayah peneliti di kampus, yang selalu memberi motivasi,



selalu sabar, dan selalu memberikan waktu sepenuhnya dalam membimbing peneliti.

Tanpa beliau, peneliti mungkin tidak mampu menyelesaikannya dengan sangat baik.

5. Ibu Glorya Agustiningih, S.Sos., M.Si. selaku dosen Ilmu Komunikasi yang telah begitu baik kepada peneliti, memberikan masukan yang bermanfaat bagi peneliti, dan membentuk kepribadian yang kuat dalam diri peneliti hingga saat ini.

6. Sebagai dosen IBIKKG, khususnya dosen Ilmu Komunikasi yang selalu sabar dalam menghadapi sikap peneliti baik di kelas maupun di luar kelas.

7. Sahabat-sahabat peneliti, khususnya teman-teman Ilmu Komunikasi, yang telah bersama-sama peneliti dikala suka maupun duka.

8. Serta semua pihak terlibat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun peneliti tetap berusaha memberikan dan menghasilkan yang terbaik. Kritik dan saran juga sangat peneliti apresiasi guna memajukan dan menambah ilmu bagi peneliti. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2016

Ricky

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	-----	i
PENGESAHAN	-----	ii
ABSTRAK	-----	iii
ABSTRACT	-----	iv
KATA PENGANTAR	-----	v
DAFTAR ISI	-----	vii
DAFTAR TABEL	-----	xi
DAFTAR GAMBAR	-----	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	-----	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	-----	1
A. Latar Belakang Masalah	-----	1
B. Rumusan Masalah	-----	10
Identifikasi Masalah	-----	10
Tujuan Penelitian	-----	11
Manfaat Penelitian	-----	11
1. Manfaat Akademis	-----	11
2. Manfaat Praktis	-----	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	-----	13
A. Landasan Teoritis	-----	13
1. Teori – Teori yang Digunakan	-----	13

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



a. Psikologi Kognitif -----	13
C b. Teori S-O-R -----	14
c. Teori Integrasi Informasi dan Perubahan Sikap -----	15
d. Identitas Korporat di Perguruan Tinggi (<i>Corporate Identity in Higher Education</i>) -----	18
e. Reputasi Korporat (<i>Corporate Reputation</i>) -----	26
f. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) -----	32
g. Daya Tahan Studi Mahasiswa Baru (<i>Freshmen Retention</i>) -----	37
2. Landasan Konseptual -----	51
a. Komunikasi Pemasaran Terpadu (IMC) dalam Perguruan Tinggi-----	51
b. Sikap -----	55
c. <i>Public Relations</i> dalam Perguruan Tinggi -----	57
d. Perubahan Merek (<i>Rebranding</i>) di Perguruan Tinggi -----	61
B 3. Penelitian Terdahulu -----	64
C 4. Kerangka Pemikiran -----	85
a. Hipotesis -----	87
BA III. METODE PENELITIAN -----	89
A 1. Objek Penelitian -----	89
2. Desain Penelitian -----	90
3. Variabel Penelitian -----	94
4. Teknik Pengumpulan Data -----	102
1. Pengumpulan Data Primer-----	102
2. Pengumpulan Data Sekunder-----	104

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.



E. Teknik Pengambilan Sampel -----	104
F. Teknik Analisis Data -----	108
1. Uji Statistik Deskriptif -----	108
2. Uji Statistik Inferensial-----	109
a. Uji Validitas & Reliabilitas-----	110
b. Model Persamaan Struktural -----	112
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN -----	117
A. Gambaran Umum -----	117
B. Analisis dan Pembahasan-----	120
1. Data Responden -----	121
2. Uji Validitas dan Reliabilitas-----	125
a. Uji Validitas -----	125
b. Uji Reliabilitas -----	132
3. Uji Statistik Deskriptif -----	133
a. Variabel Identitas Korporat (Variabel X) -----	134
b. Variabel Reputasi Korporat (Variabel Z ₁) -----	137
c. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Variabel Z ₂) -----	141
d. Variabel Daya Tahan Studi Mahasiswa (Variabel Y) -----	145
e. Perbandingan Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Program Studi (Analisis <i>Crosstabulation</i>)-----	148
4. Uji Statistik Inferensial-----	150
a. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dengan <i>SmartPLS</i> V3.2.4	152
b. Uji Hipotesis Verifikatif (Model Struktural) -----	166
5. Hasil Penelitian yang Bersifat Kualitatif -----	172

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



C. Hasil Penelitian	183
C. Hasil Penelitian dari Data Bersifat Kuantitatif	183
a. Hasil Analisis Deskriptif.....	183
b. Hasil Analisis Inferensial	189
D. Hasil Penelitian dari Data Bersifat Kualitatif	197
a. Pertanyaan Berkaitan dengan Informasi Kampus	197
b. Pertanyaan Berkaitan dengan Pembelajaran	198
c. Pertanyaan Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan	199
d. Pertanyaan Berkaitan dengan Fasilitas Fisik	200
e. Pertanyaan Berkaitan dengan Rasa Penyesalan Memilih Kampus	201
f. Pertanyaan Berkaitan dengan Skala Kepuasan	201
g. Pertanyaan Berkaitan dengan Kritik dan Saran	202
DAFTAR V. SIMPULAN DAN SARAN	203
A. Simpulan	203
B. Saran.....	205
1. Saran Akademis	205
2. Saran Praktis	206
DAFTAR PUSTAKA	208
LAMPIRAN	217
SURAT KETERANGAN	
SURAT PERNYATAAN	

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 TABEL

	Tabel 2.9. Proses Komunikasi Pemasaran -----	53
	Tabel 2.10. Perbandingan Penelitian-Penelitian Sejenis Sebelumnya-----	78
	Tabel 3.1. Matriks Instrumen Variabel X -----	97
	Tabel 3.2. Matriks Instrumen Variabel Z_1 -----	98
	Tabel 3.3. Matriks Instrumen Variabel Z_2 -----	100
	Tabel 3.4. Matriks Instrumen Variabel Y -----	101
	Tabel 3.5. Perbandingan <i>Sampling</i> Berstrata Disproporsional -----	106
	Tabel 4.1. Perbandingan Sampel Mahasiswa -----	121
	Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	121
	Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Daerah Asal -----	122
	Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Rentang Usia -----	123
	Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Uang Saku (Per Minggu) -----	123
	Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Program Studi-----	124
	Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Identitas Korporat -----	126
	Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Korporat -----	127
	Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa -----	128
	Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tahan Studi Mahasiswa-----	130
	Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel X, Y, Z_1 , dan Z_2 -----	132
	Tabel 4.12. Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan Rentang Skala -----	134
	Tabel 4.13. Skor Rata-rata Variabel X -----	134
	Tabel 4.14. Skor Rata-rata Variabel Z_1 -----	137
	Tabel 4.15. Skor Rata-rata Variabel Z_2 -----	141
	Tabel 4.16. Skor Rata-rata Variabel Y -----	145

© Hakipta milik IBI KKG (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.



Tabel 4.17. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin -----	148
Tabel 4.18. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Program Studi -----	150
Tabel 4.20. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	152
Tabel 4.21. <i>Cross Loadings</i> -----	154
Tabel 4.22. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	157
Tabel 4.23. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	158
Tabel 4.24. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	159
Tabel 4.25. <i>Cross Loadings</i> -----	162
Tabel 4.26. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	162
Tabel 4.27. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	163
Tabel 4.28. Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i> -----	164
Tabel 4.32. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 1-----	166
Tabel 4.34. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 2-----	167
Tabel 4.36. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 3-----	168
Tabel 4.38. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 4-----	169
Tabel 4.40. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 5-----	170
Tabel 4.42. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 6-----	171

Hak cipta 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.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Corporate Identity Stakeholders</i> -----	19
Gambar 2.2. <i>Corporate Identity Model</i> -----	26
Gambar 2.3. Empat Sisi <i>Corporate Reputation</i> -----	28
Gambar 2.4. Fungsi Reputasi Bagi <i>Stakeholders</i> -----	29
Gambar 2.5. <i>Harris-Fombrun Corporate Reputation Quotient (CRQ)</i> -----	31
Gambar 2.6. <i>Swail's Geometric Model of Student Persistence and Achievement</i> -----	45
Gambar 2.7. <i>Five Components of the Student Retention Framework</i> -----	46
Gambar 2.8. <i>A Comprehensive Model of Influences on Student Learning and Persistence</i> -----	50
Gambar 2.11. Hubungan Antar Teori -----	86
Gambar 2.12. Kerangka Pemikiran -----	87
Gambar 4.19. Model Awal Penelitian -----	151
Gambar 4.29. Model Struktural (<i>loading factor</i>) -----	164
Gambar 4.30. Model Struktural (t hitung) -----	165
Gambar 4.31. <i>Inner Model</i> Hipotesis 1 -----	166
Gambar 4.33. <i>Inner Model</i> Hipotesis 2 -----	167
Gambar 4.35. <i>Inner Model</i> Hipotesis 3 -----	168
Gambar 4.37. <i>Inner Model</i> Hipotesis 4 -----	169
Gambar 4.39. <i>Inner Model</i> Hipotesis 5 -----	170
Gambar 4.41. <i>Inner Model</i> Hipotesis 6 -----	171

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.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Prakuesioner -----	217
LAMPIRAN 2. Kuesioner -----	224
LAMPIRAN 3. Data Coding Kuesioner untuk Data Responden -----	232
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Data Responden -----	237
LAMPIRAN 5. Data Coding Kuesioner Variabel X -----	239
LAMPIRAN 6. Tabel Frekuensi Variabel X -----	244
LAMPIRAN 7. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₁ -----	249
LAMPIRAN 8. Tabel Frekuensi Variabel Z ₁ -----	257
LAMPIRAN 9. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₂ -----	264
LAMPIRAN 10. Tabel Frekuensi Variabel Z ₂ -----	280
LAMPIRAN 11. Data Coding Kuesioner Variabel Y -----	292
LAMPIRAN 12. Tabel Frekuensi Variabel Y -----	302
LAMPIRAN 13. Surat Penelitian -----	311
LAMPIRAN 14. Transkrip Wawancara -----	312

© Hak Cipta Milik IBI KIS (Institusi 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.

DAFTAR TABEL

	Tabel 2.9. Proses Komunikasi Pemasaran -----	53
	Tabel 2.10. Perbandingan Penelitian-Penelitian Sejenis Sebelumnya-----	78
	Tabel 3.1. Matriks Instrumen Variabel X -----	97
	Tabel 3.2. Matriks Instrumen Variabel Z_1 -----	98
	Tabel 3.3. Matriks Instrumen Variabel Z_2 -----	100
	Tabel 3.4. Matriks Instrumen Variabel Y -----	101
	Tabel 3.5. Perbandingan <i>Sampling</i> Berstrata Disproporsional -----	106
	Tabel 4.1. Perbandingan Sampel Mahasiswa -----	121
	Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	121
	Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Daerah Asal -----	122
	Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Rentang Usia -----	123
	Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Uang Saku (Per Minggu)-----	123
	Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Program Studi-----	124
	Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Identitas Korporat -----	126
	Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Korporat -----	127
	Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa -----	128
	Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tahan Studi Mahasiswa-----	130
	Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel X, Y, Z_1 , dan Z_2 -----	132
	Tabel 4.12. Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan Rentang Skala -----	134
	Tabel 4.13. Skor Rata-rata Variabel X-----	134
	Tabel 4.14. Skor Rata-rata Variabel Z_1 -----	137
	Tabel 4.15. Skor Rata-rata Variabel Z_2 -----	141
	Tabel 4.16. Skor Rata-rata Variabel Y-----	145



Tabel 4.17. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin -----	148
Tabel 4.18. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Program Studi -----	150
Tabel 4.20. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	152
Tabel 4.21. <i>Cross Loadings</i> -----	154
Tabel 4.22. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	157
Tabel 4.23. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	158
Tabel 4.24. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	159
Tabel 4.25. <i>Cross Loadings</i> -----	162
Tabel 4.26. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	162
Tabel 4.27. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	163
Tabel 4.28. Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i> -----	164
Tabel 4.32. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 1-----	166
Tabel 4.34. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 2-----	167
Tabel 4.36. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 3-----	168
Tabel 4.38. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 4-----	169
Tabel 4.40. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 5-----	170
Tabel 4.42. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 6-----	171

Hak cipta 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.



IDENTITAS KORPORAT DAN PENGARUHNYA TERHADAP DAYA TAHAN STUDI MELALUI REPUTASI DAN KEPUASAN

MAHASISWA

(Kasus Pada Mahasiswa Angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika
Kwik Kian Gie)

Oleh:

Nama : Ricky

NIM : 62120521

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

Juni 2016

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

PENGESAHAN

IDENTITAS KORPORAT DAN PENGARUHNYA TERHADAP DAYA TAHAN STUDI MELALUI REPUTASI DAN KEPUASAN MAHASISWA

Kasus Pada Mahasiswa Angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika
Kwik Kian Gie)

Diajukan Oleh

Nama : Ricky

NIM : 62120521

Jakarta, 29 Juni 2016

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

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

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2016



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.

ABSTRAK

Ricky 62120521 / 2016 / Identitas Korporat dan Pengaruhnya Terhadap Daya Tahan Studi Melalui Reputasi Korporat dan Kepuasan Mahasiswa / Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) merupakan perguruan tinggi bisnis yang diambil dari nama salah seorang ahli ekonomi dan politikus Indonesia, yakni Kwik Kian Gie. Komunikasi akan identitas ini diharapkan dapat menciptakan persepsi positif, membentuk reputasi, menghasilkan kepuasan, serta meningkatkan daya tahan studi mahasiswa baru IBIKKG.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Psikologi Kognitif sebagai teori akbar, Teori S-O-R sebagai teori antara, Teori Integrasi Informasi dan Perubahan Sikap sebagai teori terapan, dan teori pendukung lainnya seperti Identitas Korporat, Reputasi Korporat, Kepuasan Pelanggan, dan Daya Tahan Studi Mahasiswa Baru.

Objek penelitian ini adalah identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, reputasi korporat, kepuasan mahasiswa baru, dan daya tahan studi mahasiswa baru. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa aktif IBIKKG angkatan 2015. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif model strategi penguatan campuran.

Hasil penelitian menunjukkan, identitas korporat berpengaruh secara simultan terhadap daya tahan studi, dengan kekuatan pengaruh kecil (11,9%). Identitas korporat berpengaruh sangat signifikan terhadap reputasi korporat (67,4%). Identitas korporat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan kekuatan pengaruh kecil (12,4%). Reputasi korporat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (62,1%). Reputasi korporat berpengaruh terhadap daya tahan studi dengan kekuatan pengaruh kecil (14,8%). Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap daya tahan studi dengan kekuatan pengaruh moderat (19,3%).

Persepsi mahasiswa akan identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dapat dikatakan baik (rata-rata 3.55). Reputasi korporat di mata mahasiswa dapat dikatakan baik (rata-rata 3.45). Tingkat kepuasan mahasiswa baru secara keseluruhan tergolong cukup (rata-rata 3.35). Daya tahan studi mahasiswa baru angkatan 2015 tergolong tinggi (rata-rata 3.48).



ABSTRACT

Ricky 62120521 / 2016 / *The Corporate Identity and Its Influence on Student Retention through Corporate Reputation and Customer Satisfaction* / Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comis)

Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Technology (IBIKKG) is a business tertiary education. The named of institution is taken from one of the Indonesian economist and political figure, Kwik Kian Gie. It is hoped that creating positive perception, shaping reputation, making satisfaction, and increasing freshmen retention.

The theories used in this research are Cognitive Psychology as a grand theory, S-O-R theory as middle theory, Information Integration theory and Behavioral Change as applied theory. The other supporting theories such as corporate identity, corporate reputation, customer satisfaction, and freshmen retention.

These research objects are Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Technology identity, corporate reputation, freshmen satisfaction and freshmen retention. The research was done against active IBIKKG students cohort 2015. This research used mixed method, combined with quantitative research method and concurrent embedded strategy model qualitative research method.

The results of research indicated that corporate identity simultaneously has influence to the student retention. The influence percentage was 11,9% (small). The corporate identity has very significant influence to the corporate reputation (67,4%). The corporate identity has influence to the student satisfaction. The influence percentage was 12,4% (small). The corporate reputation has significant influence to the student satisfaction (62,1%). The corporate reputation has influence to the student retention. The influence percentage was 14.8% (small). The student satisfaction has influence to the student retention. The influence percentage was 19.3% (moderate).

The student perception on their campus identity was good (mean 3.55). The student perception on their campus reputation was good (mean 3.45). The freshmen's satisfaction as a whole can be classified as fair (mean 3.35). Freshmen retention can be classified as high (mean 3.48).





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesabaran, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Hanya karena berkat dan rahmat-Nya lah skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul Identitas Korporat dan Pengaruhnya Terhadap Daya Tahan Studi Melalui Reputasi dan Kepuasan Mahasiswa ini, banyak hambatan dan rintangan yang harus ditempuh peneliti.

Namun melalui kesempatan yang diberikan oleh kampus untuk melakukan penelitian, peneliti mendapat banyak pengalaman berarti dan dapat mulai mencoba mengaplikasikan secara langsung konsep-konsep yang telah peneliti dapat selama perkuliahan. Peneliti juga tidak memungkiri, banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa waktu, tenaga, maupun pikiran, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dari lubuk hati yang terdalam kepada:

1. Tuhan yang begitu baik. Dia selalu memberikan kekuatan dan keyakinan bahwa peneliti mampu menghadapi setiap tantangan. Dia juga yang selalu menyertai peneliti di waktu senang dan susah.
2. Papa, mama, dan koko peneliti yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian dan pembuatan skripsi.
3. Bapak Deavvy MRY. Johassan, S.Sos., M.Si. selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A.(Comms) selaku dosen pembimbing skripsi yang telah peneliti anggap sebagai ayah peneliti di kampus, yang selalu memberi motivasi,



selalu sabar, dan selalu memberikan waktu sepenuhnya dalam membimbing peneliti.

Tanpa beliau, peneliti mungkin tidak mampu menyelesaikannya dengan sangat baik.

5. Ibu Glorya Agustiningih, S.Sos., M.Si. selaku dosen Ilmu Komunikasi yang telah begitu baik kepada peneliti, memberikan masukan yang bermanfaat bagi peneliti, dan membentuk kepribadian yang kuat dalam diri peneliti hingga saat ini.

6. Sebagai dosen IBIKKG, khususnya dosen Ilmu Komunikasi yang selalu sabar dalam menghadapi sikap peneliti baik di kelas maupun di luar kelas.

7. Sahabat-sahabat peneliti, khususnya teman-teman Ilmu Komunikasi, yang telah bersama-sama peneliti dikala suka maupun duka.

8. Serta semua pihak terlibat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun peneliti tetap berusaha memberikan dan menghasilkan yang terbaik. Kritik dan saran juga sangat peneliti apresiasi guna memajukan dan menambah ilmu bagi peneliti. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang berkepentingan.

Jakarta, Juni 2016

Ricky

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	-----	i
PENGESAHAN	-----	ii
ABSTRAK	-----	iii
ABSTRACT	-----	iv
KATA PENGANTAR	-----	v
DAFTAR ISI	-----	vii
DAFTAR TABEL	-----	xi
DAFTAR GAMBAR	-----	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	-----	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	-----	1
A. Latar Belakang Masalah	-----	1
B. Rumusan Masalah	-----	10
Identifikasi Masalah	-----	10
Tujuan Penelitian	-----	11
Manfaat Penelitian	-----	11
1. Manfaat Akademis	-----	11
2. Manfaat Praktis	-----	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	-----	13
A. Landasan Teoritis	-----	13
1. Teori – Teori yang Digunakan	-----	13

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



a. Psikologi Kognitif -----	13
C b. Teori S-O-R -----	14
c. Teori Integrasi Informasi dan Perubahan Sikap -----	15
d. Identitas Korporat di Perguruan Tinggi (<i>Corporate Identity in Higher Education</i>) -----	18
e. Reputasi Korporat (<i>Corporate Reputation</i>) -----	26
f. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) -----	32
g. Daya Tahan Studi Mahasiswa Baru (<i>Freshmen Retention</i>) -----	37
2. Landasan Konseptual -----	51
a. Komunikasi Pemasaran Terpadu (IMC) dalam Perguruan Tinggi-----	51
b. Sikap -----	55
c. <i>Public Relations</i> dalam Perguruan Tinggi -----	57
d. Perubahan Merek (<i>Rebranding</i>) di Perguruan Tinggi -----	61
B 3. Penelitian Terdahulu -----	64
C 4. Kerangka Pemikiran -----	85
a. Hipotesis -----	87
BA III. METODE PENELITIAN -----	89
A 1. Objek Penelitian -----	89
2. Desain Penelitian -----	90
3. Variabel Penelitian -----	94
4. Teknik Pengumpulan Data -----	102
1. Pengumpulan Data Primer-----	102
2. Pengumpulan Data Sekunder-----	104

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.



E. Teknik Pengambilan Sampel -----	104
5 Teknik Analisis Data -----	108
1. Uji Statistik Deskriptif -----	108
2. Uji Statistik Inferensial -----	109
a. Uji Validitas & Reliabilitas -----	110
b. Model Persamaan Struktural -----	112
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN -----	117
A. Gambaran Umum -----	117
B. Analisis dan Pembahasan -----	120
1. Data Responden -----	121
2. Uji Validitas dan Reliabilitas -----	125
a. Uji Validitas -----	125
b. Uji Reliabilitas -----	132
3. Uji Statistik Deskriptif -----	133
a. Variabel Identitas Korporat (Variabel X) -----	134
b. Variabel Reputasi Korporat (Variabel Z ₁) -----	137
c. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Variabel Z ₂) -----	141
d. Variabel Daya Tahan Studi Mahasiswa (Variabel Y) -----	145
e. Perbandingan Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Program Studi (Analisis <i>Crosstabulation</i>) -----	148
4. Uji Statistik Inferensial -----	150
a. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dengan <i>SmartPLS</i> V3.2.4 -----	152
b. Uji Hipotesis Verifikatif (Model Struktural) -----	166
5. Hasil Penelitian yang Bersifat Kualitatif -----	172

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.



C. Hasil Penelitian	183
C. Hasil Penelitian dari Data Bersifat Kuantitatif	183
a. Hasil Analisis Deskriptif.....	183
b. Hasil Analisis Inferensial	189
D. Hasil Penelitian dari Data Bersifat Kualitatif	197
a. Pertanyaan Berkaitan dengan Informasi Kampus	197
b. Pertanyaan Berkaitan dengan Pembelajaran	198
c. Pertanyaan Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan	199
d. Pertanyaan Berkaitan dengan Fasilitas Fisik	200
e. Pertanyaan Berkaitan dengan Rasa Penyesalan Memilih Kampus	201
f. Pertanyaan Berkaitan dengan Skala Kepuasan	201
g. Pertanyaan Berkaitan dengan Kritik dan Saran	202
DAFTAR V. SIMPULAN DAN SARAN	203
A. Simpulan	203
B. Saran.....	205
1. Saran Akademis	205
2. Saran Praktis	206
DAFTAR PUSTAKA	208
LAMPIRAN	217
SURAT KETERANGAN	
SURAT PERNYATAAN	

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 TABEL

	Tabel 2.9. Proses Komunikasi Pemasaran -----	53
	Tabel 2.10. Perbandingan Penelitian-Penelitian Sejenis Sebelumnya-----	78
	Tabel 3.1. Matriks Instrumen Variabel X -----	97
	Tabel 3.2. Matriks Instrumen Variabel Z_1 -----	98
	Tabel 3.3. Matriks Instrumen Variabel Z_2 -----	100
	Tabel 3.4. Matriks Instrumen Variabel Y -----	101
	Tabel 3.5. Perbandingan <i>Sampling</i> Berstrata Disproporsional -----	106
	Tabel 4.1. Perbandingan Sampel Mahasiswa -----	121
	Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	121
	Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Daerah Asal -----	122
	Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Rentang Usia -----	123
	Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Uang Saku (Per Minggu)-----	123
	Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Program Studi-----	124
	Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Identitas Korporat -----	126
	Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Korporat -----	127
	Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa -----	128
	Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tahan Studi Mahasiswa-----	130
	Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel X, Y, Z_1 , dan Z_2 -----	132
	Tabel 4.12. Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan Rentang Skala -----	134
	Tabel 4.13. Skor Rata-rata Variabel X-----	134
	Tabel 4.14. Skor Rata-rata Variabel Z_1 -----	137
	Tabel 4.15. Skor Rata-rata Variabel Z_2 -----	141
	Tabel 4.16. Skor Rata-rata Variabel Y-----	145



Tabel 4.17. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin -----	148
Tabel 4.18. Daya Tahan Studi Mahasiswa Berdasarkan Program Studi -----	150
Tabel 4.20. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	152
Tabel 4.21. <i>Cross Loadings</i> -----	154
Tabel 4.22. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	157
Tabel 4.23. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	158
Tabel 4.24. Hasil Evaluasi <i>Convergent Validity</i> (<i>Outer Loadings</i> , t hitung dan <i>AVE / Communalilty</i>)-----	159
Tabel 4.25. <i>Cross Loadings</i> -----	162
Tabel 4.26. Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten-----	162
Tabel 4.27. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> -----	163
Tabel 4.28. Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i> -----	164
Tabel 4.32. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 1-----	166
Tabel 4.34. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 2-----	167
Tabel 4.36. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 3-----	168
Tabel 4.38. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 4-----	169
Tabel 4.40. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 5-----	170
Tabel 4.42. R Kuadrat, t hitung, t tabel Hipotesis 6-----	171

Hak cipta 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.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Corporate Identity Stakeholders</i> -----	19
Gambar 2.2. <i>Corporate Identity Model</i> -----	26
Gambar 2.3. Empat Sisi <i>Corporate Reputation</i> -----	28
Gambar 2.4. Fungsi Reputasi Bagi <i>Stakeholders</i> -----	29
Gambar 2.5. <i>Harris-Fombrun Corporate Reputation Quotient (CRQ)</i> -----	31
Gambar 2.6. <i>Swail's Geometric Model of Student Persistence and Achievement</i> -----	45
Gambar 2.7. <i>Five Components of the Student Retention Framework</i> -----	46
Gambar 2.8. <i>A Comprehensive Model of Influences on Student Learning and Persistence</i> -----	50
Gambar 2.11. Hubungan Antar Teori -----	86
Gambar 2.12. Kerangka Pemikiran -----	87
Gambar 4.19. Model Awal Penelitian -----	151
Gambar 4.29. Model Struktural (<i>loading factor</i>) -----	164
Gambar 4.30. Model Struktural (t hitung) -----	165
Gambar 4.31. <i>Inner Model</i> Hipotesis 1 -----	166
Gambar 4.33. <i>Inner Model</i> Hipotesis 2 -----	167
Gambar 4.35. <i>Inner Model</i> Hipotesis 3 -----	168
Gambar 4.37. <i>Inner Model</i> Hipotesis 4 -----	169
Gambar 4.39. <i>Inner Model</i> Hipotesis 5 -----	170
Gambar 4.41. <i>Inner Model</i> Hipotesis 6 -----	171

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.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Prakuesioner -----	217
LAMPIRAN 2. Kuesioner -----	224
LAMPIRAN 3. Data Coding Kuesioner untuk Data Responden -----	232
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Data Responden -----	237
LAMPIRAN 5. Data Coding Kuesioner Variabel X -----	239
LAMPIRAN 6. Tabel Frekuensi Variabel X -----	244
LAMPIRAN 7. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₁ -----	249
LAMPIRAN 8. Tabel Frekuensi Variabel Z ₁ -----	257
LAMPIRAN 9. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₂ -----	264
LAMPIRAN 10. Tabel Frekuensi Variabel Z ₂ -----	280
LAMPIRAN 11. Data Coding Kuesioner Variabel Y -----	292
LAMPIRAN 12. Tabel Frekuensi Variabel Y -----	302
LAMPIRAN 13. Surat Penelitian -----	311
LAMPIRAN 14. Transkrip Wawancara -----	312

© Hak Cipta Milik IBI KIS (Institusi 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.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Prakuesioner -----	217
LAMPIRAN 2. Kuesioner -----	224
LAMPIRAN 3. Data Coding Kuesioner untuk Data Responden -----	232
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Data Responden -----	237
LAMPIRAN 5. Data Coding Kuesioner Variabel X -----	239
LAMPIRAN 6. Tabel Frekuensi Variabel X -----	244
LAMPIRAN 7. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₁ -----	249
LAMPIRAN 8. Tabel Frekuensi Variabel Z ₁ -----	257
LAMPIRAN 9. Data Coding Kuesioner Variabel Z ₂ -----	264
LAMPIRAN 10. Tabel Frekuensi Variabel Z ₂ -----	280
LAMPIRAN 11. Data Coding Kuesioner Variabel Y -----	292
LAMPIRAN 12. Tabel Frekuensi Variabel Y -----	302
LAMPIRAN 13. Surat Penelitian -----	311
LAMPIRAN 14. Transkrip Wawancara -----	312

© Hak Cipta Milik IBI KIS (Institusi 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.