

## RINGKASAN

Syamsuddin R. dalam penelitian yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Panca Bhakti Palu)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Panca Bhakti Palu, dengan sasaran penelitian pada mahasiswa yang mengikuti proses pendidikan di STIE Panca Bhakti Palu dan telah menempuh minimal empat semester.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan *metode stratified proposional random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 125 orang mahasiswa yang terdistribusi dalam kelompok/ strata berdasarkan angkatan dan jurusan mahasiswa yaitu sebanyak 45 orang angkatan 1999/2000, 36 orang angkatan 1998/1999, 31 orang angkatan 1997/1998, dan 13 orang angkatan 1996/1997.

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada masing-masing dimensi digunakan *metode analisis diskriptif kualitatif* dengan model analisis kesenjangan (*gap analysis*) menggunakan *diagram expectation-performance*. Sedangkan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa digunakan *metode kuantitatif* dengan memakai *model statistik analisis jalur (path analysis)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pendidikan pada *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* masih di bawah harapan mahasiswa. Tapi bila dilihat dari batas toleransi (*zone of tolerance = ZOT*) dimensi *responsiveness, assurance* dan *empathy* berada di dalam batas toleransi (*ZOT*). Sedangkan dimensi *tangibles* dan *reliability* disamping memiliki tingkat kesenjangan tertinggi, kedua dimensi tersebut juga berada di bawah batas toleransi (*ZOT*). Selain itu, dari hasil analisis *diagram expectation-performance* diketahui bahwa *dimensi tangibles, reliability, responsiveness*, dan *empathy* cenderung berada dalam kuadran pertama pada diagram (E-P) dimana kualitas jasa yang dirasakan atau dipersepsikan masih rendah. Sedangkan *dimensi assurance* berada dalam kuadran ketiga pada diagram (E-P) dimana kualitas jasa yang dirasakan atau dipersepsikan cukup tinggi.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) diketahui bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas jasa pada *dimensi tangibles* dan *reliability* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa maupun terhadap loyalitas mahasiswa. Namun pada *dimensi responsiveness* dan *assurance* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sementara pada *dimensi empathy* walaupun tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa, tapi mempunyai pengaruh tidak langsung melalui variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel antara (*intervening variable*). Sedangkan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Jasa, Kepuasan dan Loyalitas.

Tesis

Pengaruh Persepsi Tentang ...

Syamsudin R.