

**PENGARUH HARGA DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP
CITRA PERGURUAN TINGGI DI INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI KUDUS MELALUI KUALITAS LAYANAN**



TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk
Menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata Dua (S2)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh:

**FERY FAHRUDIN YUNUS
NIM 2018-01-011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**

TESIS

**PENGARUH HARGA DAN KEMUDAHAN AKSES
TERHADAP CITRA PERGURUAN TINGGI DI INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS MELALUI KUALITAS
LAYANAN**

Oleh:


FERY FAHRUDIN YUNUS

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Tanggal 24 Februari 2021

Pembimbing 1



Dr. Mukhammad Arwani, SE., MM
NIDN. 0610057804

Pembimbing 2


Dr. Mamik Indaryani, MS
NIDN. 0628045901

Mengetahui

Program Studi Magister Manajemen
Kebudayaan


Dr. Kemat Sumekar, SE., MM.
NIDN. 0616077304

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL TESIS

**PENGARUH HARGA DAN KEMUDAHAN AKSES
TERHADAP CITRA PERGURUAN TINGGI DI INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS MELALUI KUALITAS
LAYANAN**

Nama Mahasiswa : FERY FAHRUDIN YUNUS
NIM : 2018-01-011
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Ujian : 24 Februari 2021

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mukhamad Arwani, SE., MM (.....)

Anggota : Dr. Mamik Indaryani, MS (.....)

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd, S.H, M.M (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP CITRA PERGURUAN TINGGI DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS MELALUI KUALITAS LAYANAN

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Februari 2021



Fery Fahrudin Yunus
NIM. 2018-01-011

RIWAYAR HIDUP

Fery Fahrudin Yunus, lahir di Pati 15 Februari 1988 anak dari Bapak Sunardi dan Ibu Laylatus Saadah, beralamat di Desa Pecangaan Kulon RT 05/RW 06 Kecamatan Pecangaan Kabupaten Jepara. Sekolah di SD Negeri 02 Prawoto Kecamatan Sukolilo Pati lulus tahun 1999, SMP 02 Sukolilo Pati lulus tahun 2002, MA Nurul Ulum lulus tahun 2005, S1 Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta Fakultas Sastra Program Studi Sastra Inggris lulus tahun 2010, saat ini bekerja di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Kudus, Februari 2021

Penulis

Fery Fahrudin Yunus
NIM. 2018-01-011



UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan kupersembahkan karya ini kepada:

1. Prof.Dr.Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin penulis melanjutkan studi di Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mochammad Edris, Drs., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
3. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM. Ketua jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Mukhamad Arwani, SE., MM. selaku Pembimbing utama dan Dr. Mamik Indaryani, MS selaku anggota pembimbing yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu guna membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Segenap keluarga, Istri, Ibu, Bapak, serta saudara-saudaraku tercinta yang selalu memotivasi dan menghantarkan saya menyelesaikan pendidikan.
6. Segenap sahabat dan teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Universitas Muria Kudus tahun 2018 yang telah memberikan motivasi dan kekeluargaan.
7. Seluruh responden Dosen dan Tenaga Kependidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
8. Semua Pihak yang tidak dapat saya sebut yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT, melimpahkan kesehatan, keselamatan dan keberkahan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Kudus, Februari 2021

Penulis

Fery Fahrudin Yunus

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh harga dan kemudahan akses terhadap citra perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Responden Penelitian adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan sampel sebanyak 102 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner, untuk variabelnya adalah harga, kemudahan akses, kualitas layanan dan citra perguruan tinggi. Instrumen diolah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji statistic dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SEM AMOS 24.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus. (2) Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus. (3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus. (4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus. (5) Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus.

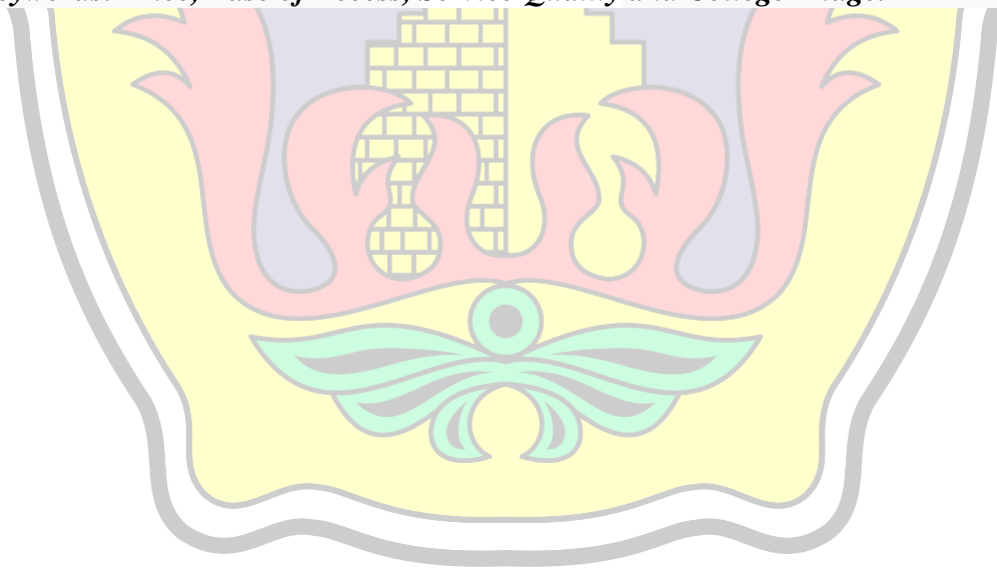
Kata Kunci : Harga, Kemudahan Akses, Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi.

ABSTRACT

The research analyze about influence of price and Ease of access on College Image through service quality. The method used is a quantitative method. Research respondents were lecturers and employees at Kudus State Islamic Institute with a sample of 102 respondents. Data collection techniques used an instrument in the form of a questionnaire, for the variable price, ease of access, service quality and college image. The instrument was processed using validity and reliability tests. Statistical tests and data processing were performed using SEM AMOS 24.

The results of the study indicate that: (1) Price has a positive and significant effect on service quality at Kudus State Islamic Institute. (2) Ease of access has a positive and significant effect on service quality at Kudus State Islamic Institute. (3) Service quality has a positive and significant effect on college image at Kudus State Islamic Institute. (4) Price has a positive and significant effect on college image at Kudus State Islamic Institute. (5) Ease of access has a positive and significant effect on college image at Kudus State Islamic Institute.

Keywords: Price, Ease of Access, Service Quality and College Image.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia dan kesehatan sehingga penulis berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Perguruan Tinggi. Ini adalah suatu kenikmatan yang terhingga bagi penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: “PENGARUH HARGA DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP CITRA PERGURUAN TINGGI DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS MELALUI KUALITAS LAYANAN”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Universitas Muria Kudus jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangtepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun agar tulisan bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Kudus, Februari 2021

Penulis

Fery Fahrudin Yunus

DAFTAR TABEL

TABEL 4. 1. KRITERIAN GOODNESS OF FIT	43
TABEL 5. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	49
TABEL 5. 2 FREKUENSI VARIABEL HARGA	50
TABEL 5. 3 FREKUENSI VARIABEL KEMUDAHAN AKSES.....	51
TABEL 5. 4 FREKUENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN.....	51
TABEL 5. 5 FREKUENSI VARIABEL CITRA PERGURUAN TINGGI	52
TABEL 5. 6 UJI VALIDITAS	53
TABEL 5. 7 UJI RELIABILITAS	53
TABEL 5. 8 VARIANCE EXTRACTED (AVE).....	54
TABEL 5. 9 DICRIMINANT VALIDITY.....	55
TABEL 5. 10 EVALUASI KRITERIA GOODNESS OF FIT INDICES	58
TABEL 5. 11 EVALUASI KRITERIA GOODNESS OF FIT INDICES ENDOGEN (Y).....	59
TABEL 5. 12 PENGUJIAN KESESUAIAN ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELLING	62
TABEL 5. 13 REGRESSION WEIGHTS	62
TABEL 5. 14 HASIL ESTIMASI PARAMETER PENGARUH LANGSUNG ANTAR VARIABEL.....	63
TABEL 5. 15 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS (PENGARUH LANGSUNG/DIRECT).....	68
TABEL 5. 16 PENGARUH TIDAK LANGSUNG ANTAR VARIABEL PENELITIAN	69
TABEL 5. 17 BESAR TOTAL EFFECT	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 5. 1 KONSTRUK EKSOGEN.....	57
GAMBAR 5. 2 KONSTRUK ENDOGEN	59
GAMBAR 5. 3 ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM) ..	61
GAMBAR 5. 4 IMPLIKASI MODEL SEM.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	83
LAMPIRAN 1	84
DAFTAR PERTANYAAN.....	84
KUESIONER PENELITIAN	85
LAMPIRAN 2	87
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN	87
LAMPIRAN 3	90
UJI VALIDITAS.....	90
LAMPIRAN 4	101
ASUMSI SEM	101
LAMPIRAN 5	125
REGRESSION WEIGHTS	125
LAMPIRAN 6	134
FREKUENSI DATA.....	134
FREKUENSI IDENTITAS RESPONDEN	135
FREKUENSI VARIABEL HARGA	136
FREKUENSI VARIABEL KEMUDAHAN AKSES.....	137
FREKUENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN.....	139
FREKUENSI VARIABEL CITRA PERGURUAN TINGGI	141

DAFTAR ISI

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RIWAYAR HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Peneltian.....	6
1.5.1. Secara Teoritis.....	7
1.5.2. Secara Praktis	7
BAB II.....	8
TELAAH PUSTAKA	8
2.1. Peneltian Terdahulu	8
2.2. Teori Pemasaran Jasa	10
2.2.1. Teori Pemasaran.....	10
2.2.2. Teori Jasa	11
2.3. Teori Kualitas Layanan	12
2.4. Harga	16
2.5. Pengertian, Kemudahan Akses dan Tempat.....	18
2.5.1. Pengertian Kemudahan	18
2.5.2. Kemudahan Akses atau Informasi	18
2.5.3. Kemudahan Tempat	19
2.6. Citra Perguruan Tinggi.....	21
BAB III	23
KERANGKA KONSEP PENELITIAN	23
3.1. Kerangka Konsep Penelitian	23
3.2. Pengaruh antar Variabel.....	24
3.3. Hipotesis.....	26
BAB IV	27
METODE PENELITIAN	27
4.1. Pendekatan Penelitian	27
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
4.2.1. Lokasi Penelitian.....	28
4.2.2. Waktu Penelitian	28

4.3. Metode Pengambilan Sampel.....	28
4.4. Sumber dan Jenis Data	30
4.4.1. Data Primer	30
4.4.2. Data Sekunder	31
4.5. Variabel Penelitian	31
4.5.1. Jenis Variabel	31
4.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	32
4.6. Metode Pengumpulan Data	33
4.7. Uji Instrumen	33
4.7.1. Uji Validitas	34
4.7.2. Uji Reliabilitas	35
4.8. Analisis Data	36
BAB V.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
5.1.1. Profil IAIN Kudus.....	47
5.2. Penyajian Data	49
5.2.1. Karakteristik Responden.....	49
5.2.2. Tanggapan Responden	50
5.3. Analisis Data	52
5.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
5.3.2. Structural Equal Modeling (SEM)	55
5.3.3. Evaluasi atau Asumsi-Asumsi SEM	55
5.3.4. Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	56
5.3.5. Analisis Structural Equal Modeling(SEM) atau Full Model	60
5.4. Pengujian Hipotesis.....	63
5.4.1. Analisis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	63
5.4.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	68
5.4.3. Sumber: Data yang diolah, 2020.....	69
5.4.4. Besarnya Total Effect.....	69
Sumber: Data yang diolah, 2020.....	69
5.5. Pembahasan.....	71
5.5.1. Pengaruh Harga terhadap Kualitas Layanan.....	71
5.5.2. Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kualitas Layanan.....	72
5.5.3. Pengaruh Harga terhadap Citra Perguruan Tinggi.....	73
5.5.4. Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Citra Perguruan Tinggi.....	74
5.5.5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perguruan Tinggi.....	75
5.5.6. Pengaruh Harga terhadap Citra Perguruan Tinggi melalui Kualitas Layanan	76
5.5.7. Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Citra Perguruan Tinggi melalui Kualitas Layanan.....	78
5.6. Keterbatasan Penelitian	79
BAB VI	80
PENUTUP.....	80
6.1. Kesimpulan	80
6.2. Implikasi.....	81

6.2.1. Implikasi Teoritis	81
6.2.2. Implikasi Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90
LAMPIRAN 1	91
DAFTAR PERTANYAAN.....	91
LAMPIRAN 2	95
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN	95
LAMPIRAN 3	98
UJI VALIDITAS.....	98
LAMPIRAN 4	109
ASUMSI SEM	109
LAMPIRAN 5	125
REGRESSION WEIGHTS	125
LAMPIRAN 6	134
FREKUENSI DATA.....	134
FREKUENSI IDENTITAS RESPONDEN	135
FREKUENSI VARIABEL HARGA	136
FREKUENSI VARIABEL KEMUDAHAN AKSES.....	137
FREKUENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN.....	139
FREKUENSI VARIABEL CITRA PERGURUAN TINGGI	141

