

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA INSTITUSI
TERHADAP RETENSI MELALUI KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus pada STIE Widya Gama Lumajang)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



Susmita Audina

NIM. 213121466

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA INSTITUSI
TERHADAP RETENSI MELALUI KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Pada STIE Widya Gama Lumajang)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa pada STIE Widya Gama Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Responden yang digunakan sebanyak 40 mahasiswa. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan alat bantu SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t_{hitung} (2.116) tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi dengan nilai t_{hitung} sebesar (0.690). Secara parsial citra institusi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t_{hitung} (1.186) dan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi dengan nilai t_{hitung} (0.070). Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap retensi dengan nilai t_{hitung} (2.617). Secara simultan kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F_{hitung} (8.130). Sedangkan secara simultan kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi dengan nilai F_{hitung} (0.443). Variabel kepuasan tidak memediasi variabel kualitas layanan terhadap retensi karena pengaruh langsung (0.106) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (0.022). Variabel kepuasan tidak memediasi variabel citra institusi terhadap retensi karena pengaruh langsung (0.006) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (-0.018).

Kata kunci: kualitas layanan, citra institusi, kepuasan mahasiswa, dan retensi

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND IMAGE OF
INSTITUTION ON RETENTION THROUGH STUDENT SATISFACTION
OF WIDYA GAMA LUMAJANG ECONOMY COLLEGE**

Abstract

This study aimed to analyze the influence of service quality and image of institution on retention through student satisfaction of Widya Gama Lumajang Economy College. The population of this study was all the students of Widya Gama Lumajang Economy College. The sampling technique used is purposive sampling. The number of respondents were 40 students. Data analysis technique used path analysis with SPSS 16.0 tools. The results of this study showed that service quality has significant influence to satisfaction ($t=2.116$) and does not have significant influence to retention ($t=0.690$). Image of institution does not have significant influence to satisfaction ($t=1.186$) and to retention ($t=0.070$). Student satisfaction has significant influence to retention ($t=2.617$). Service quality and image of institution has significant influence to satisfaction ($F=8.130$). Service quality and image of institution does not have significant influence to retention ($F=0.443$). Variable of student satisfaction is not a median variable of service quality to retention since the direct effect (0.106) is more than the indirect effect (0.022). Variable of student satisfaction is not a median variable of image of institution to retention since the direct effect (0.006) is more than the indirect effect (-0.018).

Keywords: *service quality, image of institution, student satisfaction, and retention*

