

**PERAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS  
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN  
GANESHA**

**TESIS**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2025**



**PERAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS  
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN  
GANESHA**

**TESIS**



Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Manajemen  
Program Studi S2 Ilmu Manajemen

**OLEH**  
**I DEWA GEDE NGURAH MASTIKA PUTRA**  
**NIM 2329131047**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh I Dewa Gede Ngurah Mastika Putra ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian tesis

Singaraja, 26 Mei 2025

Pembimbing I



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

NIP. 197611102014042001

Pembimbing II



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.

NIP 198304242009121002

## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh I Dewa Gede Ngurah Mastika Putra ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Manajemen di Program Studi S2 Ilmu Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 1 Juli 2025

Oleh  
Tim Penguji:

**Ketua**

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP 197611102014042001

**Anggota**

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP 197611102014042001

**Anggota**

Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.  
NIP 197611102014042001

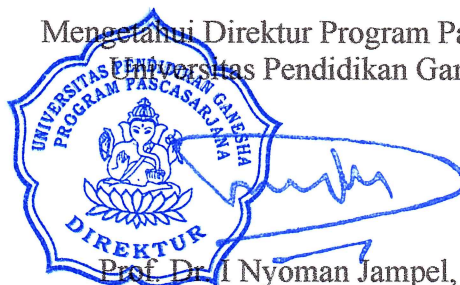
**Anggota**

Prof. Putu Indah Rahmawati, S.ST.Par., M.Bis., Ph.D.  
NIP 198002172002122001

**Anggota**

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP 196810291993032001

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.  
NIP 195910101986031003

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Singaraja, 1 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



(I Dewa Gede Ngurah Mastika Putra)

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Peran Kepuasan Mahasiswa Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., sebagai pembimbing II, yang telah senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Prof. Putu Indah Rahmawati, S.ST.Par., M.Bis., Ph.D dan Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator dan Sekretaris Program Studi S2 Ilmu Manajemen beserta para staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
5. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha beserta para staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

7. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Pascasarjana Ilmu Manajemen angkatan 2023, yang telah banyak berkontribusi kepada penulis dalam bentuk semangat selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
8. Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Kepala dan Sekretaris Lembaga serta rekan-rekan di Universitas Pendidikan Ganesha, Tim pada Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Kemahasiswaan, dan UPA TIK Undiksha yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Universitas Pendidikan Ganesha;
9. Istri tercinta Ni Ketut Sinarsih, anak-anak tersayang I Dewa Gede Ngurah Bhaskara V.P dan I Dewa Ayu Ngurah Shamika V.P, kedua orang tua dan mertua, serta saudara saudari keluarga besar yang dengan cinta, pengorbanan, dan dukungan tak henti-hentinya dan menjadi semangat utama dalam mendukung perjalanan akademik dan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji Pendidikan.

Singaraja, 1 Juli 2025

Penulis



I Dewa Gede Ngurah Mastika Putra

## DAFTAR ISI

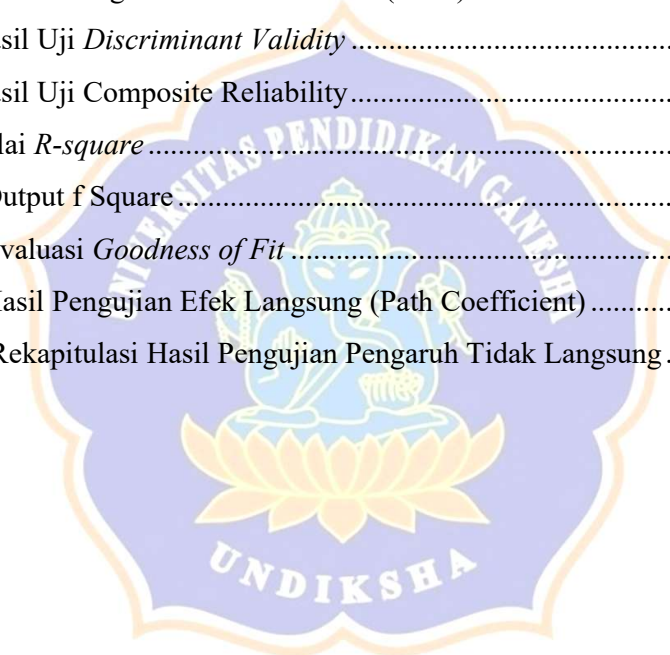
|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                               | iv   |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....                              | v    |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                           | vi   |
| PRAKATA .....                                                     | vii  |
| ABSTRAK .....                                                     | ix   |
| ABSTRACT .....                                                    | x    |
| DAFTAR ISI .....                                                  | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                                | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                             | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                           | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                              | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                   | 12   |
| 1.3. Batasan Masalah .....                                        | 13   |
| 1.4. Rumusan Masalah Penelitian .....                             | 13   |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                                      | 14   |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                                     | 15   |
| 1.7. Penjelasan Istilah .....                                     | 16   |
| 1.8. Asumsi Penelitian .....                                      | 17   |
| 1.9. Rencana Publikasi .....                                      | 18   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                       | 20   |
| 2.1 Kajian Teori .....                                            | 20   |
| 2.1.1 Loyalitas pelanggan .....                                   | 20   |
| 2.1.2 Kepuasan Mahasiswa .....                                    | 24   |
| 2.1.3 Kualitas pelayanan .....                                    | 29   |
| 2.1.4 Persepsi nilai .....                                        | 34   |
| 2.2 Kajian Empiris Hasil Penelitian Sebelumnya yang Relevan ..... | 38   |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                       | 44   |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                                    | 47   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                   | 55   |

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....                     | 55  |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....          | 55  |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....       | 55  |
| 3.4 Variabel Penelitian.....                  | 57  |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....              | 59  |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....                 | 60  |
| 3.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 60  |
| 3.8 Teknik Analisis Data.....                 | 61  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....   | 67  |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                     | 67  |
| 4.2 Pembahasan.....                           | 89  |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....                 | 109 |
| 5.1 Simpulan.....                             | 109 |
| 5.2 Saran.....                                | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                           | 113 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Proportional Data Sampel .....                  | 57 |
| Tabel 3.2 Variabel, Definisi Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran..... | 58 |
| Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> dan Bobot Nilai Jawaban Responden .....       | 60 |
| Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....     | 69 |
| Tabel 4.3 Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian.....                  | 70 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                               | 70 |
| Tabel 4.5 Hasil Pengujian Convergent Validity (Outer Loading) .....         | 73 |
| Tabel 4.6 Hasil Average Variance Extracted (AVE) .....                      | 74 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....                      | 75 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Composite Reliability.....                              | 76 |
| Tabel 4.9 Nilai <i>R-square</i> .....                                       | 78 |
| Tabel 4.10 Output f Square.....                                             | 79 |
| Tabel 4.11 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> .....                            | 81 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Efek Langsung (Path Coefficient) .....           | 82 |
| Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung .....      | 84 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                                                   |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Sebaran Mahasiswa yang Mengisi Survey Awal.....                                   | 6  |
| Gambar 1.2 | Respon Mahasiswa Tidak Berpindah dari Undiksha .....                              | 7  |
| Gambar 1.3 | Respon Mahasiswa Memilih Undiksha Kembali.....                                    | 8  |
| Gambar 1.4 | Respon Mahasiswa Merekomendasikan Undiksha.....                                   | 8  |
| Gambar 2.1 | Rancangan Penelitian.....                                                         | 46 |
| Gambar 2.2 | Model Penelitian .....                                                            | 47 |
| Gambar 4.1 | Outer Model .....                                                                 | 74 |
| Gambar 4.2 | Model Empiris PLS Boothstrapping Variabel Penelitian .....                        | 82 |
| Gambar 4.3 | Model Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan .....      | 87 |
| Gambar 4.4 | Model Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Persepsi Nilai ..... | 88 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                | 123 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....             | 126 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Frekuensi Data Responden ..... | 130 |
| Lampiran 4 Tabulasi Variabel Penelitian.....        | 131 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....                | 139 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....             | 143 |
| Lampiran 7 Distribusi Tabel r .....                 | 147 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....     | 147 |
| Lampiran 9 Hasil Uji PLS Algorithm.....             | 152 |
| Lampiran 10 Hasil Uji PLS Bootstrapping.....        | 156 |

