

DISERTASI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP CITRA, *TRUST* DAN
KEUNGGULAN BERSAING PERGURUAN TINGGI SWASTA
DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

*The Influence of Academic Information System, Service Quality and Customer
Relationship Marketing on Image, Trust and Competitive Advantages of Private
Universities in Kepulauan Riau Province*



REALIZE

NIM: 01.132.0.0484

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
2017**

DISERTASI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP CITRA, *TRUST* DAN
KEUNGGULAN BERSAING PERGURUAN TINGGI SWASTA
DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

*The Influence of Academic Information System, Service Quality and Customer
Relationship Marketing on Image, Trust and Competitive Advantages of Private
Universities in Kepulauan Riau Province*



REALIZE

NIM: 01.132.0.0484

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
2017**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP CITRA, TRUST DAN
KEUNGGULAN BERSAING PERGURUAN TINGGI SWASTA
DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

*The Influence of Academic Information System, Service Quality and Customer
Relationship Marketing on Image, Trust and Competitive Advantages of Private
Universities in Kepulauan Riau Province*

DISERTASI

**Untuk memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

**REALIZE
NIM: 01.132.0.0484**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
2017**

Lembar Pengesahan

DISERTASI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL: 20 Juli 2017

Oleh:

Promotor,

Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl. DHE., MPA

Ko Promotor

Dr. Ir. Hotman Panjaitan, M.T., M.M.

Mengetahui:

Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA, CPAI

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI
PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK, KUALITAS LAYANAN,
DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP CITRA,
***TRUST* DAN KEUNGGULAN BERSAING PERGURUAN TINGGI**
SWASTA DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

The Influence of Academic Information System, Service Quality and Customer Relationship Marketing on Image, Trust and Competitive Advantages of Private Universities in Kepulauan Riau Province

Oleh:

REALIZE
NIM: 01.132.0.0484

Disertasi ini telah diuji pada ujian Tertutup
Pada tanggal 20 Juli 2017

PANITIA TIM PENGUJI UJIAN TERTUTUP DISERTASI

Ketua : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA, CPAI

Anggota : Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl. DHE., MPA

Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si.

Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM.

Dr. Ir. Hotman Panjaitan, M.T., M.M.

Dr. Siti Mujanah, MBA

Dr. Muslimin A. Rachim, M.SIE

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Realize
NIM : 0113200484
Program : Doktor Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan Bahwa “**Disertasi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Sistem Informasi Akademik, Kualitas Layanan, Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Citra, *Trust* dan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Kepulauan Riau

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIAT, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang pernah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 20 Juli 2017

Realize

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini yang berjudul Pengaruh Sistem Informasi Akademik, Kualitas Layanan, dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Citra, *Trust* dan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Kepulauan Riau. ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan akhir studi jenjang strata-3 Program Doktor Ilmu Ekonomi Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih memerlukan banyak bimbingan, arahan, dorongan dan doa. Pada Kesempatan ini penulis dengan hati tulus mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl, DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Promotor yang dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berfikir serta memberikan bimbingan, saran, motivasi dan ilmu pengetahuannya kepada penulis dalam penyusunan disertasi ini.
2. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT, MM selaku Ko-Promotor yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi dan ilmu pengetahuannya kepada penulis dalam penyusunan disertasi ini.
3. Dr. Sigit Sardjono, M.Ec sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS, Ak sebagai Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si sebagai anggota tim penguji pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.

6. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM., sebagai anggota tim penguji pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.
7. Dr. Siti Mujanah, MBA sebagai anggota tim penguji pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.
8. Dr. Muslimin A. Rachim, M.SIE sebagai anggota tim penguji pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.
9. Para dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Seluruh karyawan pada fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan ketekunannya memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
11. Kepada keluarga tercinta atas dukungan dan doanya, yang banyak memberikan bantuan dan doa sehingga disertasi ini dapat diselesaikan.
12. Kepada pimpinan dan seluruh staff Universitas Putera Batam, Universitas Batam, Universitas Internasional Batam dan Universitas Kepulauan Riau atas segala perhatian, bantuan dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan disertasi ini.
13. Sivitas akademika Universitas Putera Batam atas dorongan semangat, bantuan, dan pengertiannya dalam penyelesaian studi penulis.
14. Sahabat-sahabat ku Welly Sugianto, Narti Eka Putria, Hendi Sama, Andi Maslan, Anggia Dasa Putri, Angel Purwanti, Emil Eka Putra, Venny Octavia, Januardi Natsir, pak cik Hazriyanto Ph.D dan Rina atas dorongan semangat dan bantuannya dalam penyelesaian disertasi ini.

15. Semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsih dan turut membantu dalam menyelesaikan disertasi ini.

Penulis menyadari bahwa ini memiliki kekurangan dan keterbatasan serta jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan masukan demi kesempurnaannya

Surabaya, 20 Juli 2017

Penulis

ABSTRACT

Competition in the environment of higher education, something must be observed and viewed from various point of views to maximize competitive advantages. Universities must be able to face the challenges of globalization and pass the graduates who can compete fiercely in the community. Kepulauan Riau province as one of the youngest provinces in Indonesia, in this year it has owned 2 state universities and 56 private universities. Just like universities in a border area, competition occurs not only among private universities and state universities in this area, but also with other universities in Indonesia even with universities in neighboring countries. This has an impact on the increasing difficulty of universities to maintain the number of registered students as well as the enrolment of new students in each year. Infact it cannot be denied that the continuity of private universities in Indonesia still depend on the number of registered students.

This study aims to prove and analyze the influence of academic information systems, service quality and customer relationship marketing to image, trust and competitive advantages of private universities in Kepulauan Riau Province. The population in this study is students who are at least in the second year at private universities who have used the academic information system of students. This quantitative study uses samples of 381 respondents who is still active student status. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) as a tool to analyze data.

The result of the research shows that academic information system has significant influence on image, trust and competitive advantages of private universities in Kepulauan Riau province, the service quality has significant effect to the image, and competitive advantages but not significantly influence on the trust of private universities. The Customer relationship marketing significantly affects the image, trust and competitive advantages of private universities in Kepulauan Riau province. The image has a significant influence on the trust and competitive advantages of private universities in the province and trust significantly influence on the competitive advantages of private universities as well.

Keywords: Academic Information System, Service Quality, Customer Relationship Marketing, Image, Trust, Competitive Advantages

RINGKASAN

Persaingan dalam lingkungan pendidikan tinggi, merupakan hal yang harus dicermati dan dilihat dari berbagai sisi untuk memaksimalkan keunggulan bersaing. Perguruan tinggi harus mampu menghadapi tantangan globalisasi dan menelurkan alumni-alumni atau lulusan perguruan tinggi yang dapat bersaing di masyarakat. Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu provinsi termuda di Indonesia di tahun ini telah memiliki 2 perguruan tinggi negeri dan 56 perguruan tinggi swasta. Layaknya pada suatu daerah perbatasan, persaingan terjadi tidak saja antar perguruan tinggi swasta atau antara perguruan tinggi swasta dengan perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Kepulauan Riau saja, namun juga dengan perguruan tinggi daerah lain di Indonesia dan Negara tetangga. Hal ini berdampak pada makin sulitnya perguruan tinggi untuk dapat mempertahankan jumlah mahasiswa yang terdaftar maupun perolehan mahasiswa baru dalam tiap tahunnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberlangsungan perguruan tinggi swasta di Indonesia masih tergantung pada sedikit banyaknya mahasiswa yang berhasil diperolehnya.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Akademik, Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Marketing* terhadap Citra, *Trust* dan Keunggulan Bersaing perguruan tinggi swasta di Provinsi Kepulauan Riau. Orisinalitas penelitian ini adalah terletak pada desain penelitian yang menghubungkan sistem informasi akademik, kualitas layanan dan *customer relationship marketing* terhadap keunggulan bersaing melalui variabel citra dan *trust*. Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap citra perguruan tinggi swasta (PTS) di Provinsi Kepulauan Riau
2. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
3. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
4. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra PTS di Provinsi Kepulauan Riau
5. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
7. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap citra PTS di Provinsi Kepulauan Riau
8. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
9. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
10. Citra perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau

11. Citra perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
12. *Trust* perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang minimal berada pada tahun kedua pada perguruan tinggi swasta yang telah menggunakan sistem informasi akademik mahasiswa. Penelitian kuantitatif ini menggunakan sampel sebanyak 381 responden yang berstatus mahasiswa aktif. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai alat bantu menganalisis data. Hasil penelitian berdasarkan analisis dan uji hipotesis menunjukkan bahwa:

1. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap citra, *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Ini menunjukkan bahwa dengan penggunaan sistem informasi akademik mahasiswa sangat terbantu dalam kegiatan perkuliahan, dan akhirnya akan menaikkan Citra, *Trust* dan Keunggulan Bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra, dan keunggulan bersaing namun berpengaruh tidak signifikan dengan *trust* perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menaikkan citra, *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan dengan *trust* lebih disebabkan oleh personal mahasiswa, karena masih diberlakukannya batasan nilai yang rendah di saat penerimaan mahasiswa baru.
3. *Customer relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap citra, *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Ini menunjukkan bahwa *customer relationship marketing* yang baik akan menaikkan citra, *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hal ini dicirikan dengan terintegrasinya proses-proses dan fungsi-fungsi internal pada perguruan tinggi dengan semua jaringan eksternal untuk mewujudkan nilai bagi para consumer yakni mahasiswa dan masyarakat.
4. Citra berpengaruh signifikan terhadap *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Ini menunjukkan bahwa citra yang baik akan menaikkan *trust* dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau.
5. *Trust* berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Ini menunjukkan bahwa *trust* yang baik akan menaikkan Keunggulan Bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAPUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Strategi Pemasaran.....	17
2.1.2 Pemasaran Jasa	21
2.1.3 Sistem Informasi Akademik	25
2.1.4 Kualitas Layanan	30
2.1.5 Customer relationship marketing.....	34
2.1.6 Citra	36
2.1.7 Trust.....	38
2.1.8 Keunggulan Bersaing.....	41
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	48
2.2.1 Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Citra	48
2.2.2 Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Trust	49
2.2.3 Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Keunggulan Bersaing.....	49
2.2.4 Pengaruh Kualits Layanan terhadap Citra	49
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Trust.....	50

2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing.....	52
2.2.7 Pengaruh Customer relationship marketing terhadap Citra.....	53
2.2.8 Pengaruh Customer relationship marketing terhadap Trust	53
2.2.9 Pengaruh Customer relationship marketing terhadap Keunggulan Bersaing	54
2.2.10 Pengaruh Citra terhadap Trust	54
2.2.11 Pengaruh Citra terhadap Keunggulan Bersaing.....	55
2.2.12 Pengaruh Trust terhadap Keunggulan Bersaing	56
2.3 Penelitian Terdahulu	57
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN KERANGKA KONSEPTUAL.....	68
3.1 Kerangka Berfikir.....	68
3.2 Kerangka Konseptual	69
3.3 Hipotesis Penelitian.....	71
BAB IV METODE PENELITIAN	73
4.1 Rancangan Penelitian	73
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	73
4.2.1 Populasi Penelitian.....	73
4.2.2 Sampel Penelitian	75
4.3 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	77
4.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	77
4.3.2 Definisi Operasional Variabel	77
4.3.2.1 Sistem Informasi Akademik.....	77
4.3.2.2 Kualitas Layanan.....	79
4.3.2.3 Customer relationship marketing	80
4.3.2.4 Citra.....	81
4.3.2.5 Trust	82
4.3.2.6 Keunggulan Bersaing	82
4.4 Instrumen Penelitian.....	83
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	85
4.6 Analisis Data	85
4.6.1 Analisis Deskriptif	86
4.6.2 Uji Validitas	86
4.6.3 Uji Reliabilitas	87
4.6.4 Pengujian Hipotesis	87

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	90
5.1 Data Hasil Penelitian.....	90
5.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	90
5.1.2 Data dan Sumber Data Penelitian	91
5.1.3 Deskripsi Responden	91
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	95
5.2.1 Variabel Sistem Informasi Akademik.....	96
5.2.2 Variabel Kualitas Layanan.....	97
5.2.3 Variabel Customer relationship marketing	97
5.2.4 Variabel Citra.....	99
5.2.5 Variabel Trust	99
5.2.6 Variabel Keunggulan Bersaing.....	100
5.3 Hasil Pengujian Instrumen	101
5.3.1 Hasil Uji Validitas	101
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
5.4 Evaluasi Hasil Validitas Data.....	106
5.4.1 Normalitas.....	106
5.4.2 Outlier	108
5.5 Pengujian Model Penelitian	111
5.5.1 Measurement Model Penelitian	114
5.5.1.1 Variabel Sistem Informasi Akademik.....	116
5.5.1.2 Variabel Kualitas Layanan.....	117
5.5.1.3 Variabel Customer relationship marketing	119
5.5.1.4 Variabel Citra	122
5.5.1.5 Variabel Trust.....	124
5.5.1.6 Variabel Keunggulan Bersaing	126
5.5.2 Struktur Model Penelitian.....	128
5.5.2.1 Pengujian Kesesuaian Model	129
5.5.2.2 Pengujian Parameter.....	132
5.5.2.3 Pengujian Hipotesis.....	134
BAB VI PEMBAHASAN.....	141
6.1 Pembahasan Hasil Penelitian	141
6.1.1 Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Citra	143
6.1.2 Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Trust.....	145

6.1.3 Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Keunggulan Bersaing	147
6.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra	148
6.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Trust.....	150
6.1.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing	153
6.1.7 Pengaruh Customer relationship marketing Terhadap Citra.....	155
6.1.8 Pengaruh Customer relationship marketing Terhadap Trust	157
6.1.9 Pengaruh Customer relationship marketing Terhadap Keunggulan Bersaing	158
6.1.10 Pengaruh Citra Terhadap Trust.....	160
6.1.11 Pengaruh Citra Terhadap Keunggulan Bersaing	162
6.1.12 Pengaruh Trust Terhadap Keunggulan Bersaing	163
6.2 Temuan Penelitian.....	165
6.2.1 Temuan Teoritik	165
6.2.2 Temuan Empiris.....	168
6.3 Implikasi.....	170
6.3.1 Implikasi Teoritis	170
6.3.2 Implikasi Empiris.....	171
6.3.3 Kontribusi Terhadap Ilmu Ekonomi	171
6.4 Keterbatasan Penelitian	172
BAB VII PENUTUP	173
7.1 Simpulan	173
7.2 Saran.....	175
DAFTAR PUSTAKA	177

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Populasi	74
Tabel 4.2 Jumlah Sampel	76
Tabel 4.3 Nilai Pada Skala Likert	85
Tabel 4.4 Goodness of Fit Index	89
Tabel 5.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	92
Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	93
Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Semester	95
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Sistem Informasi Akademik	96
Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	97
Tabel 5.7 Deskripsi Variabel <i>Customer relationship marketing</i>	98
Tabel 5.8 Deskripsi Variabel Citra	99
Tabel 5.9 Deskripsi Variabel <i>Trust</i>	100
Tabel 5.10 Deskripsi Variabl Keunggulan Bersaing	100
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Korelasi Pearson	102
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	105
Tabel 5.13 Pengujian Normalitas Data	106
Tabel 5.14 Nilai Mahalanobis	109
Tabel 5.15 Nilai Loading Factor Variabel Sistem Informasi Akademik	117
Tabel 5.16 Nilai Loading Factor Variabel Kualitas Layanan	119
Tabel 5.17 Nilai Loading Factor Variabel <i>Customer Relationship Marketing</i>	121
Tabel 5.18 Nilai Loading Factor Variabel Citra	123
Tabel 5.19 Nilai Loading Factor Variabel <i>Trust</i>	125
Tabel 5.20 Nilai Loading Factor Variabel Keunggulan Bersaing	127
Tabel 5.21 <i>Overall Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	128
Tabel 5.22 Nilai <i>Goodness of Fit</i> Model Awal Penelitian	130
Tabel 5.23 Nilai <i>Goodness of Fit</i> Pada Model Yang Dimodifikasi	132
Tabel 5.24 Estimasi Parameter Final Model	133
Tabel 5.25 Overall Hasil Uji Hipotesis Penelitian	140

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian	68
Gambar 3.2. Kerangka Konseptual Penelitian	70
Gambar 5.1 Full Structural Model	114
Gambar 5.2 Diagram Variabel Sistem Informasi Akademik	116
Gambar 5.3 Diagram Variabel Kualitas Layanan	118
Gambar 5.4 Diagram Variabel <i>Customer relationship marketing</i>	120
Gambar 5.5 Diagram Variabel Citra	122
Gambar 5.6 Diagram Variabel <i>Trust</i>	124
Gambar 5.8 Model awal Penelitian	129
Gambar 5.9 Modification Model.....	131

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
lampiran 1 : Mapping Penelitian Terdahulu.....	186
lampiran 2 : Kuesioner	195
lampiran 3 : Profil Responden.....	202
lampiran 4 : Jawaban Responden.....	209
lampiran 5 : Deskripsi Responden .	267
lampiran 6 : Analisis Validitas...	268
lampiran 7 : Analisis Reliabilitas	273
lampiran 8 : <i>Descriptives</i> .	275
lampiran 9 : <i>Measurement Model</i> .	276
lampiran 10 : Analisis Final Model.....	279