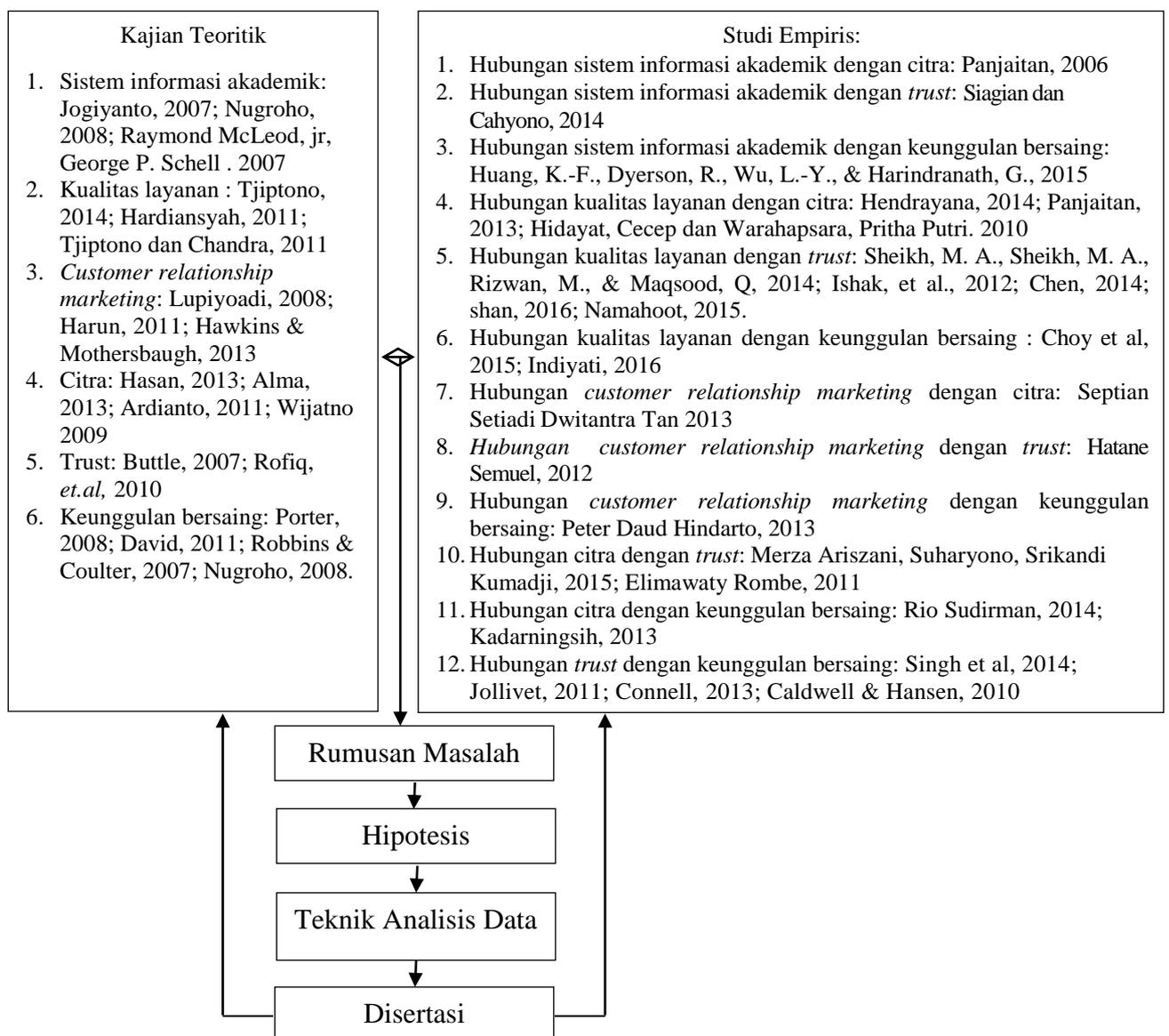


BAB III

KERANGKA BERPIKIR DAN KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tinjauan pustaka maka disusun kerangka berfikir dan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 3.1

Kerangka Berpikir Penelitian

3.2 Kerangka Konseptual

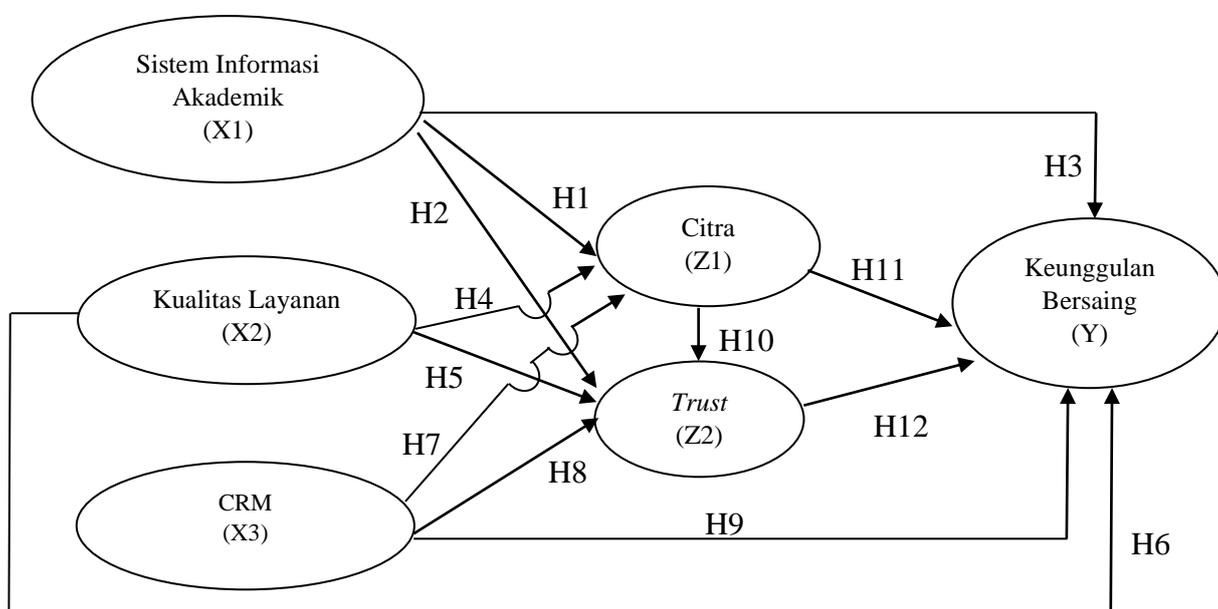
Kerangka konseptual merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor atau variabel, yang telah dikenali atau diidentifikasi sebagai masalah yang penting sekali (Sekaran, 2006:33). Suatu kerangka konseptual akan memberikan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian. Untuk itu referensi teori dan penelitian terdahulu merupakan landasan utama dalam menyusun kerangka konseptual yang nantinya akan dapat digunakan dalam merumuskan hipotesis.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh Sistem Informasi Akademik, Kualias Layanan dan *Customer relationship marketing* terhadap Citra, *Trust* dan Keunggulan Bersaing perguruan tinggi swasta di Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini mengacu pada definisi dan indikator variabel yang dipaparkan oleh para pakarnya. Pengukuran kualitas aplikasi sistem informasi mengacu pada penelitian yang dilakukan Belardo, Karwan, dan Wallace (Jogiyanto, 2007:49) yaitu Keandalan, waktu respon, kemudahan pengguna, dan kemudahan dipelajari. Variabel kualitas layanan penulis menggunakan hasil riset Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) sebagai indikator yakni Reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangibles*). Sedangkan untuk variable *Customer relationship marketing* penulis menggunakan pendapat

Gronross dalam Harun (2011:63) yaitu fokus konsumen jangka panjang, membuat komunikasi dengan konsumen, melibatkan organisasi-anggota dalam aktifitas pemasaran, mengembangkan budaya layanan untuk konsumen, serta memperoleh dan menggunakan informasi konsumen.

Dalam pengukuran citra perguruan tinggi menggunakan pandangan Sutojo dalam Ardianto (2011:63) yaitu Berorientasi pada kebutuhan, realistis, sesuai dengan kemampuan, mudah dimengerti dan merupakan sarana bukan tujuan usaha. Pengukuran Variabel *trust* dilakukan berdasarkan pendapat Mayer et al dalam Rofiq *et al.* (2010:2) yaitu Kemampuan (*Ability*), Kebaikan Hati (*Benevolence*), dan Integritas (*Integrity*). Sedangkan untuk pengukuran keunggulan bersaing penulis menggunakan pendapat Porter dalam Nugroho (2008:89) yaitu *Price, Quality dan Time*.



Gambar 3.2.

Kerangka Konseptual Penelitian

3.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap citra perguruan tinggi swasta (PTS) di Provinsi Kepulauan Riau
- H2. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H3. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H4. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H5. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H7. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap citra PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H8. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau
- H9. *Customer relationship marketing* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau

H10. Citra perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap *trust* PTS di Provinsi Kepulauan Riau

H11. Citra perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau

H12. *Trust* perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing PTS di Provinsi Kepulauan Riau