

DISERTASI

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN LAMONGAN

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY AS INTERVENING TRUST VARIABLES, BRAND IMAGE AND BEHAVIORAL CONTROL ON STUDENT SATISFACTION IN STUDY PROGRAM S1 ACCOUNTING PRIVATE HIGHER EDUCATION IN LAMONGAN DISTRICT



Oleh:

DARIANTO
1271900015

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

DISERTASI

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN LAMONGAN

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY AS INTERVENING TRUST VARIABLES, BRAND IMAGE AND BEHAVIORAL CONTROL ON STUDENT SATISFACTION IN STUDY PROGRAM S1 ACCOUNTING PRIVATE HIGHER EDUCATION IN LAMONGAN DISTRICT



Oleh:

DARIANTO
1271900015

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN LAMONGAN

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY AS INTERVENING TRUST VARIABLES, BRAND IMAGE AND BEHAVIORAL CONTROL ON STUDENT SATISFACTION IN STUDY PROGRAM S1 ACCOUNTING PRIVATE HIGHER EDUCATION IN LAMONGAN DISTRICT

DISERTASI

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

Oleh:

**DARIANTO
1271900015**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Disertasi

**E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN
KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
SI AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI SWASTA
DI KABUPATEN LAMONGAN**

*E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE
QUALITY AS INTERVENING TRUST VARIABLES, BRAND IMAGE AND
BEHAVIORAL CONTROL ON STUDENT SATISFACTION IN STUDY
PROGRAM SI ACCOUNTING PRIVATE HIGHER EDUCATION IN
LAMONGAN DISTRICT*

PADA TANGGAL, 28 November 2022

Oleh:

Promotor,

Prof. Dr. H. Mulyanto Nugroho, M.M.,C.M.A.,CPA.

Ko-Promotor,

Dr. H. ABDUL HALIK, M.M

Mengetahui:

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



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

DISERTASI

***E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI PERGURUAN
TINGGI SWASTA DI KABUPATEN LAMONGAN**

Diajukan Oleh :

Darianto

1271900015

Disertasi ini telah diuji terbuka pada tanggal 28 November 2022
Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

TIM PENGUJI DISERTASI

Ketua / Promotor : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M.,C.M.A.,C.P.A

Sekretaris : Dr. Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA

Co Promotor : Dr. H. Abdul Halik, M.M

Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS.,Ak.,CA.,C.P.A

: Prof. Dr. Made Warka, M.H.

Dr. Ayun Maduwinarti, M.M

Dr. Ir.Achmad Daengs GS, S.E.,M.M.,CPPM.,CPE

Dr. Hj. Sumiati, M.M

Dr. Endah Budiarti, M.Si

Dr. Ida Bagus Cempena, M.M

Mengetahui
Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS.,Ak.,CA.,C.P.A



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Darianto
NBI/ NPM : 1271900015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : Disertasi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

E - Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening Trust, Citra Merek dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Lamongan

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 18 Januari 2023

Yang Menyatakan,

(Darianto)

*Coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DARIANTO
NPM : 1271900015
Alamat : Dk. Tliweng Ds. Senganten RT/RW: 017/004
Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro
Program : Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa ”Disertasi” yang saya buat dengan judul:

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TRUST, CITRA MEREK DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN LAMONGAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang 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, 17 Januari 2023



Dariantio

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke Hadirat Allah SWT, Sang Maha Pencipta, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis selama menjalani proses studi. Segala yang tersusun ini merupakan karunia indah-Nya dan untuk kemuliaan nama-Nya.

Disadari sepenuhnya selama menyelesaikan penelitian Disertasi ini merupakan perjuangan, hasil kerja keras dan melelahkan serta melibatkan bantuan, dukungan, arahan, bimbingan serta do'a restu dari berbagai pihak. Melalui kesempatan dan ruang yang terbatas ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada pribadi-pribadi hebat yang secara luar biasa berperan besar, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M.,C.M.A.,C.P.A, Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya selaku Promotor, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan Disertasi ini.
2. Bapak Dr. H. Abdul Halik, MM, selaku Ko-Promotor yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
3. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati memberikan motivasi, serta senantiasa meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sejak proses perkuliahan, penelitian hingga penyelesaian penyusunan disertasi ini.

4. Ibu Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, SE, MS.Ak, Guru Besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, selaku penguji dan selaku Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati dengan keibuannya memberikan motivasi, serta senantiasa meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sejak proses perkuliahan, penelitian hingga penyelesaian penyusunan disertasi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Achmad Daengs GS, SE., MM., CPPM., CPE selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Sumiati, M.M selaku penguji yang telah menyediakan waktu menjadi penguji sekaligus banyak memberikan saran, motivasi serta inspirator dalam penyelesaian disertasi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Endah Budiarti, M.Si selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
8. Bapak Dr. Ida Bagus Campena, MM selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
9. Segenap bapak ibu dosen Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan perkuliahan sebagai dasar teori yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan disertasi.

10. Seluruh staf administrasi Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan tulus hati dan sabar telah membantu memberikan info-info perkuliahan dalam kelancaran studi selama ini.
11. Pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan sungkem ta'dzim saya yang tiada terhingga kepada Pimpinan dan staf Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, atas do'a dan motivasi serta segalanya demi kebaikan dan terselesainya studi ini.
12. Segenap Keluarga Besar Kampus Unisda, Unisla, Umla dan ITB Ahmad Dahlan Lamongan, yang telah banyak membantu baik responden dalam melancarkan proses penulisan penelitian Desertasi.
13. Ibu, kakak dan keluarga tersayang yang telah memberikan do`a – do`a terbaiknya demi kesuksesan untuk menempuh pendidikan lebih tinggi
14. Kedua Anak-anakku tercinta Uwais Al Qarni dan Ath Thufail Ad Dausi terima kasih atas kasih sayangnya dan telah memberi kesempatan kepada Abah untuk menyelesaikan studi ini dengan penuh pengertian dan do`a yang tulus untuk penyelesaian studi ini.
15. Pimpinan dan Keluarga besar Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan Ibu Rektor Dr. Hj. Mu`ah, M.M.,M.Pd dan Bapak Dr. H. Masram, M.M.,M.Pd, atas do`a dan motivasi serta segalanya demi kebaikan dan terselesainya studi ini.
16. Teman – teman, Dr. Agung Hirmantono, S.E.,M.Ak, Rina Sulistiyowati, S.E.,M.Ak, Dr. Mas`adah, M.Si terima kasih support dan do`anya selama mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan ujian terbuka.
17. Semua pihak yang terlibat secara penuh dalam proses penyelesaian Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala budi baik yang telah bapak, ibu berikan mendapat imbalan berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekhilafan, kekurangan dan keterbatan dalam disertasi ini, dan semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapat Limpahan Rachmad dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, November 2022

Penulis

DARIANTO

RINGKASAN

Institusi pendidikan merupakan lembaga yang memberikan pelayanan publik menjadikan persaingan diantara perguruan tinggi menjadi ketat. Permasalahan yang dianggap penting pada perguruan tinggi salah satunya adalah peningkatan jumlah pendaftaran mahasiswa baru, yang mana hal ini berkaitan erat dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada *stakeholder*. Berdasarkan fenomena penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi swasta yang ada di Lamongan tentang ketersediaan informasi yang masih dibutuhkan menunjukkan beberapa persen angka kurang puas, sehingga calon mahasiswa enggan memilih untuk mendaftarkan diri. Hasil survey pada penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan sistem informasi merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari *e-Customer Relationship Management* dan *service quality* sebagai variabel *Intervening Trust*, Citra Merek, Kontrol Keperilakuan terhadap Kepuasan Mahasiswa (studi kasus pada mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten Lamongan. Sampel berjumlah 306 responden. Teknik sampling menggunakan *Proporsional Random Sampling*. Sumber data yang digunakan dari data primer yaitu kuisioner. Estimasi yang digunakan adalah *generalized Least Square Estimation*. Teknik analisis data menggunakan analisis *SmartPLS - SEM* menghasilkan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik menggunakan uji *Multicolinierity* dan uji hipotesis.

Hasil pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-CRM* dan kepuasan mahasiswa, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-CRM* dan kualitas layanan, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, variabel kontrol berperilaku berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *e-CRM* namun kontrol berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, *e-CRM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

Educational institutions are institutions that provide public services to make competition between universities tight. The problem that is considered important in universities is an increase in the number of new student registrations, which is closely related to the level of quality of service provided by universities to stakeholders. Based on the phenomenon of research on the level of service satisfaction provided by private universities in Lamongan about the availability of information that is still needed shows some percent of the number is less satisfied, so prospective students are reluctant to choose to register. The results of the survey in the study can be concluded that the quality of service related to information systems is one of the main factors in creating satisfaction.

This study aims to test and analyze the influence of e-Customer Relationship Management and service quality as variables intervening trust, brand image, control of student satisfaction (case study in students of accounting undergraduate study program in PTS Lamongan regency. Sample numbered 306 respondents. Sampling techniques use Proportional Random Sampling. The data source used from the primary data is a questionnaire. The estimate used is generalized Least Square Estimation. Data analysis techniques using SmartPLS - SEM analysis produces classic validity, reliability, assumption tests using Multicolinierity tests and hypothesis tests.

The results of this study showed that trust variables have a positive and significant effect on e-CRM and student satisfaction, have a significant effect on service quality, brand image variables have a positive and significant effect on e-CRM and service quality, and have a positive and significant effect on student satisfaction, The variables of behavioral control have a negative effect on e-CRM but the control of the behavior has a positive and significant effect on the quality of service, e-CRM has a positive and significant effect on student satisfaction and the quality of service has a positive and significant effect on student satisfaction.

Keywords: e-CRM, service quality, trust, brand image, Exercise control, Student Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian	18
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	21

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	22
2.1.1 Manajemen Pemasaran	22
2.1.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	22
2.1.2 Pemasaran	24
2.1.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa	24
2.1.2.3 Konsep Pemasaran	25
2.1.3 Pemasaran Jasa	28
2.1.3.1 Pengertian Pemasaran Jasa	28
2.1.4 Trust.....	29
2.1.4.1 Pengertian Trust.....	29
2.1.4.2 Karakteristik Trust	31
2.1.4.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Trust	33
2.1.5 Citra Merek.....	34
2.1.5.1 Pengrtian Citra Merek.....	34

2.1.6	Kontrol Keperilakuan	41
2.1.6.1	Pengertian Kontrol Keperilakuan.....	41
2.1.7	E-Customer Relationship Management (e-CRM)	44
2.1.7.1	Pengertian e- CRM	44
2.1.8	Pengertian Kualitas Layanan	52
2.1.8.1	Pengertian Kualitas Layanan	52
2.1.8.2	Dimensi Kualitas Layanan	56
2.1.9	Kepuasan Mahasiswa	57
2.1.9.1	Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	57
2.1.9.2	Faktor – factor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa	59
2.1.9.3	Indikator Kepuasan	74
2.1	Penelitian Terdahulu	75

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1.	Kerangka Proses Berfikir	94
3.2.	Kerangka Konseptual	95
3.3.	Hipotesis Penelitian.....	99

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1.	Rancangan Penelitian	101
4.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	103
4.2.1	Populasi Penelitian.....	103
4.2.2	Sampel Penelitian	105
4.2.3	Teknik Sampling	108
4.2.4	Teknik Pengumpulan Data	109
4.3.	Identifikasi dan Definisi Operasional Variable	112
4.3.1	Variabel Penelitian.....	112
4.3.2	Defenisi Operasional Variabel.....	115
4.4.	Instrumen Penelitian.....	117
4.5.	Teknik Analisis Data	118
4.5.1	Analisis Deskriptif	123
4.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	123
4.5.2.1	Uji Validitas	123
4.5.2.2	Uji Reliabilitas	123
4.6.	Pengujian Hipotesis	124

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Data Hasil Penelitian	129
5.1.1 Gambaran Umum Objek penelitian	129
5.1.2 Data dan Sumber Data Penelitian	133
5.1.3 Deskripsi Responden	133
5.2. Analisis Data	137
5.2.1 Uji Instrumen Data	137
5.2.1.1 Skema PLS	138
5.2.1.2 Evaluasi Pengukuran Model	138
5.3 Analisis Uji Validitas	139
5.3.1 Convergent Validity	139
5.3.2 Discriminant Validity	140
5.4 Analisis Uji Reliabilitas	142
5.4.1 Composite Reliability	143
5.4.1.1 Crobach's Alpha	144
5.5 Analisis Uji Multikolinieritas	145
5.5.1 Analisis Model Struktural (Inner Model)	146
5.5.1.1 Analisis Kelayakan Model	124
5.6 Analisis Uji Hipotesis	125

BAB. VI

PEMBAHASAN

6.1. Pembahasan.....	154
6.1.1 Trust Berpengaruh Signiifikan terhadap e-CRM pada Program Studi S1 Akuntansi PTS Kabupaten Lamongan.....	159
6.1.2 <i>Trust</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan Pada Program Studi S1 Akuntansi PTS di Kabupaten Lamongan	160
6.1.3 <i>Trust</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi PTS di Kabupaten Lamongan	162
6.1.4 Citra Merek berpengaruh Signifikan Terhadap e-CRM pada Program Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten Lamongan	165
6.1.5 Citra Merek Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas LayananProgram Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten Lamongan	166

6.1.6	Citra Merek Berpengaruh Signifikan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten	169
6.1.7	Kontrol Keperilakuan Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap e – CRM	172
6.1.8	Kontrol keperilakuan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan Program Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten Lamongan	173
6.1.9	Kontrol Keperilakuan Berpengaruh tidak Signifikan Terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi PTS di Kabupaten Lamongan	176
6.1.10	e-CRM tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi PTS di Kabupaten Lamongan	178
6.1.11	Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi di PTS Kabupaten Lamongan	180
6.2.	Temuan Penelitian	181
6.3.	Implikasi Penelitian.....	184
6.3.1	Implikasi Teoritis	184
6.3.2	Implikasi Praktis	188
6.3.3	Implikasi Bagi Teori Ilmu Ekonomi	190
6.4.	Keterbatasan Studi	190
 BAB VII		
PENUTUP		
7.1.	Kesimpulan	192
7.2.	Saran	195
7.2.1	Bagi Perguruan Tinggi Swasta	195
7.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	196
 DAFTAR PUSTAKA.....		196

DAFTAR TABEL

1.1	Data Survey Awal Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i> (Calon Mahasiswa) terhadap ketersediaan informasi dasar yang dibutuhkan	2
1.2	Rekap Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan	3
1.3	Data Tahun Berdirinya Perguruan Tinggi Swasta di Lamongan	10
1.4	Daftar Perolehan Nilai Akreditasi PTS di Kabupaten Lamongan	11
3.1	Keterangan Indikator Variabel Pada Kerangka Konseptual Penelitian	98
4.1	Definsi Operasional Variabel	116
4.2	Bobot Kreteria Penilaian Kuisiner	118
4.5	Indeks kesesuaian dalam PLS (<i>Goodness of Fit Index</i>)	127
5.1	Distribusi Responden Jenis Kelamin	134
5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	134
5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Status Semester	135
5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Saudara	136
5.5	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	139
5.6	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	141
5.7	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	142
5.8	Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	143
5.9	Hasil Uji Reliabilitas	144
5.10	Hasil Analisis Multikolonieritas (VIF)	145
5.11	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	147
5.12	Hasil pengujian Pengaruh Langsung (<i>Path Coefficients</i>)	149

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Data Jumlah Mahasiswa Baru Pada Empat Perguruan Tinggi Swasta di Lamongan	8
2.1 Teori <i>Planned Behavior</i>	41
2.2 Model TAM	52
3.1 Kerangka Proses Berfikir	94
3.2 Kerangka Konseptual Penelitian	97
4.1 Rancangan Alur Penelitian	102
5.1 Outer Model	115
5.2 Grafik Average Variance Extracted (AVE)	118
5.3 Grafik Cronbach's Alpha	121
5.4 Iner Model	123