

**PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP PERSEPSI  
KUALITAS DAN PERSEPSI NILAI SERTA DAMPAKNYA  
PADA KEPERCAYAAN MAHASISWA**  
(Survey di STIE Cipasung Tasikmalaya)

Oleh :

**RAISA HILLIA AINI SYIFA**  
**NPM : 158334034**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister (S2)  
Pada Program Studi Magister Manajemen**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SILIWANGI TASIKMALAYA  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP PERSEPSI  
KUALITAS DAN PERSEPSI NILAI SERTA DAMPAKNYA  
PADA KEPERCAYAAN MAHASISWA  
(Survey di STIE Cipasung Tasikmalaya)**

Oleh :

**RAISA HILLIA AINI SYIFA  
NPM : 1581334034**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar  
Magister (S2) Pada Program Studi Magister Manajemen (MM)**

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Jajang Badruzaman, SE., M.Si., Ak.,CA.**

**Dr. Yusuf Abdullah, SE., M.M.**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF INSTITUTIONAL IMAGE ON QUALITY PERCEPTION AND VALUE PERCEPTION AND ITS IMPACT ON STUDENT TRUST (Survey at STIE Cipasung Tasikmalaya)***

**By:**

**RAISA HILLIA AINI SYIFA  
NPM : 1581334034**

**Guidance I : Jajang Badruzaman  
II : Yusuf Abdullah**

*The purpose of this study is to analyze the effect of institutional image on perceived quality and perceived value which have an impact on consumer trust. The research method used was a survey method using a questionnaire as a primary data collection tool that was distributed to 181 respondents who were active students at STIE Cipasung Tasikmalaya. The analytical tool used in this study is SEM, and shows that institutional image has a significant influence on perceived quality and perceived value but is not proven to have a direct effect on student trust. Quality perception has a significant effect on student trust, but the perceived value cannot be proven to influence student trust. Perceived quality can also mediate the interaction of an institution's image with trust. Therefore, the students trust of STIE Cipasung Tasikmalaya can be shaped by their perceived quality based on the image of the institution they have.*

*Keywords : institutional image, perceived quality, perceived value, trust.*

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP PERSEPSI KUALITAS DAN PERSEPSI NILAI SERTA DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN MAHASISWA (Survey di STIE Cipasung Tasikmalaya)**

**Oleh :**

**RAISA HILLIA AINI SYIFA**

**NPM : 1581334034**

**Pembimbing I : Jajang Badruzaman**

**Pembimbing II : Yusuf Abdullah**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra institusi terhadap persepsi kualitas dan persepsi nilai yang memiliki dampak pada kepercayaan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama yang dibagikan kepada 181 responden yang berstatus sebagai mahasiswa aktif di STIE Cipasung Tasikmalaya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM, dan menunjukkan bahwa citra institusi memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas dan persepsi nilai tetapi tidak terbukti berpengaruh langsung kepada kepercayaan mahasiswa. Persepsi kualitas terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa. Tetapi persepsi nilai tidak dapat dibuktikan berpengaruh pada kepercayaan. Selain itu, Persepsi kualitas juga dapat memediasi interaksi dari citra institusi dengan kepercayaan. Oleh karena itu, kepercayaan mahasiswa STIE Cipasung Tasikmalaya dapat dibentuk oleh persepsi kualitas mereka yang didasarkan pada citra institusi yang dimiliki.

Kata kunci : persepsi kualitas, persepsi nilai, citra institusi, kepercayaan.

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, atas berkah rahmat dan karunia Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan usulan tesis yang berjudul “Pengaruh Citra Institusi Terhadap Persepsi Kualitas Dan Persepsi Nilai Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Mahasiswa (Survey di STIE Cipasung Tasikmalaya) Tujuan dari penulisan usulan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam Penyusunan Tesis Pada Program Studi Magister Manajemen.

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang senantiasa telah membantu dalam penulisan usulan tesis ini. Dengan segala kerendahan hati, Penulis sangat mengharapkan kritikan, masukan dan sumbang saran untuk perbaikan tesis ini. Karena Penulis sangat menyadari bahwa usulan tesis ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan dukungan moril serta semangat yang tak pernah berhenti sehingga menjadi kekuatan selama penyusunan usulan tesis ini.
2. Suami tercinta yang selalu menemani, memberi nasihat serta tidak pernah berhenti memberikan semangat dalam menjalani proses penyusunan usulan tesis ini.

3. Dr. Yusuf Abdullah, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Siliwangi Tasikmalaya, sekaligus sebagai pembimbing II yang telah memberikan semangat dan tanggung jawab memberikan pengarahan yang berharga kepada peneliti dalam proses penyusunan usulan tesis ini.
4. Dr. Jajang Badruzaman, SE., M.Si., Ak.,CA. selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan usulan tesis ini.
5. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Prof. Dr. H. Budi Rahmat, Ir., MS. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
7. Seluruh Dosen dan staf Magister Management Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu, motivasi dan semangat selama menempuh pendidikan.
8. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak lain yang senantiasa telah membantu dalam penulisan usulan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritikan masukan dan sumbang saran untuk perbaikan usulan tesis ini. Karena penulis sangat menyadari bahwa usulan tesis ini jauh dari kata sempurna.

Kepada Allah jualah Penulis panjatkan semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Tasikmalaya, Oktober 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

### LEMBAR PERSETUJUAN

<i>ABSTRACT</i> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Citra.....	8
2.1.1.1 Jenis-Jenis Citra .....	9
2.1.1.2 Proses pembentukan citra.....	10
2.1.1.3 Citra perusahaan/Institusi.....	12
2.1.2 Persepsi Kualitas .....	14



2.1.3	Persepsi Nilai .....	21
2.1.4	Kepercayaan Konsumen.....	23
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	25
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
2.3	Hipotesis.....	34
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	36
3.1.1	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Cipasung Tasikmalaya .....	36
3.1.2	Pengembangan Penelitian .....	37
3.1.3	Pengembangan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	38
3.1.4	Pengembangan Kerjasama dengan Lembaga Lain .....	38
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	39
3.2.2	Metode pengumpulan data .....	40
3.2.3	Metode Pengambilan dan Penentuan Sampel .....	41
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	48
4.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
4.1.2	Citra Institusi STIE Cipasung Tasikmalaya .....	49
4.1.3	Persepsi Kualitas STIE Cipasung Tasikmalaya .....	50
4.1.4	Persepsi Nilai STIE Cipasung Tasikmalaya .....	51
4.1.5	Kepercayaan Mahasiswa STIE Cipasung Tasikmalaya..	53
4.2	Pembahasan.....	54

4.2.1	Analisis Pengaruh Citra Institusi Terhadap persepsi kualitas, persepsi nilai dan Kepercayaan pada STIE Cipasung Tasikmalaya. ....	54
4.2.2	Pengembangan model teoritis .....	54
4.2.3	Persamaan struktural dan measurement model .....	55
4.2.4	<i>Full-Model Structural Equation Model (SEM)</i> .....	59
4.2.5	Uji validitas dan Reliabilitas .....	64
4.2.6	Evaluasi <i>Direct, Indirect</i> dan <i>Total Effect</i> .....	67
4.2.7	Evaluasi atas Regression Weight untuk pengujian hipotesis.....	68
 <b>BAB V      SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	73
5.2	Saran.....	74
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
 <b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Operasional Variabel.....	39
3.2.	Bobot Nilai .....	42
3.3.	<i>Goodness of-fit Indices</i> .....	46
4.1	Rekapitulasi Citra Institusi STIE Cipasung .....	49
4.3	Rekapitulasi persepsi kualitas .....	50
4.3	Rekapitulasi persepsi nilai .....	52
4.4	Rekapitulasi Kepercayaan.....	53
4.5	Bangunan Model Teoritis.....	55
4.6	Nilai <i>Critical Ratio Confirmatory Factor Analysis</i> .....	58
4.7	Normalitas data dengan SEM.....	60
4.8	<i>Univariate Outliers</i> .....	61
4.9	Indeks pengujian kelayakan model ( <i>goodness-of-fit index</i> ).....	63
4.10	Uji Validitas .....	64
4.11	<i>Nilai Loading Factor</i> .....	65
4.12	<i>Direct, Indirect dan Total Effect</i> .....	67
4.13.	<i>Standarized Regression Weight</i> untuk Uji Hipotesis .....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Perguruan Tinggi Kopertis IV Jawa Barat .....	2
2.1	Model Pembentukan Citra.....	11
2.2	Kerangka Konseptual Penelitian .....	35
3.1	Kerangka alur hubungan antar variabel .....	44
4.1.	<i>Standardized Structural Equation Model</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	79
2	Kuesioner .....	80
3	Data Ordinal .....	82
4	Nilai Jenjang Interval .....	90
5	Output SEM .....	94
6	Output <i>Sobel Test</i> .....	104

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RAISA HILLIA AINI SYIFA**  
NPM : 158334034  
Program Studi : **MAGISTER MANAJEMEN**

Memberikan pernyataan sebagai berikut :

1. Karya tulis Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Magister), baik di Universitas Siliwangi Tasikmalaya maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan/bimbingan Pembimbing yang telah ditetapkan berdasarkan surat keputusan Direktur Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis (Tesis) ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Tasikmalaya, 10 Oktober 2019  
Yang membuat pernyataan,

**(Raisa Hillia Aini Syifa)**  
**158334034**