

---

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis)**

**Dinda Chornia Ilahi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman Samarinda, Indonesia.  
E-mail: [dindachorniailahi@gmail.com](mailto:dindachorniailahi@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara. penelitian ini dilakukan dengan metode survei, data diperoleh dengan penyebaran kuisioner kepada 276 responden. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis mulai tahun akademik 2010/2011 sampa dengan tahun akademik 2016/2017, yaitu sebanyak 882 mahasiswa. sampel yang diambil ditetapkan sejumlah 276 mahasiswa. metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional sampling* dan *convenience sampling* yaitu pemilihan anggota populasi yang mudah ditemui dan dimintai informasi. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program SmartPLS 3.0. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan Dosen dan kualitas pelayanan karyawan. Dan Loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel kepuasan mahasiswa secara langsung. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dosen dan kualitas pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa secara langsung, ini dibuktikan dengan nilai  $t\text{-statistic} < t\text{-tabel}$  (1,96).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa.

## **The Influence of Service Quality to Student Satisfaction and Loyalty of Kutai Kartanegara University (Study on Student Faculty of Economics and Business)**

### **Abstract**

The aim of this research is to analyze the impact variables of the service quality on satisfaction and loyalty of the student in Kutai Kartanegara University. This research use a survey method, the data is collected by having questionnaires of 276 respondents. The population of this research is 882 students of Economics and Business Faculty that were started in the academic year of 2010/2011 to 2016/2017. It is decided that the sample of this research is 276 student. The sampling method of this research is proportional sampling and convenience sampling that is the election of members of population that is easily found and asked for information. Then, data is analyzed with Structural Equation Modelling (SEM) under SmartPLS 3.0 computer program. According to the result it is concluded that the students satisfaction can be improved by improving of variable service quality lecturers and service quality of employees. And the students loyalty can be improved by improving the students satisfaction directly. While variable of service quality lecturers and service quality of employees no significant impact on the students loyalty directly. This is evidenced by the value of  $t\text{-statistic} < t\text{-table}$  (1,96).

**Keywords:** Service Quality, Student Satisfaction, Student Loyalty.

## PENDAHULUAN

Pada era transformasi global khususnya dalam bidang ekonomi, yang terpenting ialah menghasilkan suatu produk atau jasa dengan mutu atau kualitas yang terbaik. Era globalisasi juga ditandai dengan berbagai indikasi seperti terjadinya kompetisi ketat antar perusahaan-perusahaan di dunia. Keberhasilan suatu perusahaan dalam berkompetisi sangat bergantung pada bagaimana mereka memberikan kepuasan kepada konsumen melalui penciptaan produk yang berkualitas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat. Tetapi, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidak mudah. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik yang selanjutnya diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi antara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.

Dewasa ini masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Menurut Owlia dan Aspinwall (1996), bahwa kualitas sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, dan dapat dilihat secara kasar dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya, dan sebagainya. Walaupun demikian, ada sisi lain yang harus dilihat dalam menentukan kualitas suatu organisasi pendidikan.

Perkembangan dan perubahan yang dilakukan Universitas Kutai Kartanegara tidak serta merta meningkatkan angka jumlah pendaftar di Perguruan Tinggi Swasta tersebut. Dalam tabel berikut menampilkan gambaran terjadinya fluktuasi bahkan penurunan jumlah pendaftar dari tahun ke tahun pada Universitas Kutai Kartanegara.

Tabel 1. Jumlah Pendaftar Tahun 2010 sampai tahun 2015 di Univ. Kutai Kartanegara

Tahun Akademik	Jumlah Pendaftar (Orang)
2010/2011	979
2011/2012	868
2012/2013	957
2013/2014	1.276
2014/2015	1.090
2015/2016	726

Sumber: BAAK Universitas Kutai Kartanegara, 2015.

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan perguruan tinggi dimasa yang akan datang. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa loyal.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Indikator yang digunakan adalah Berwujud, Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati (Pasuraman *et al.*, 1998).

lima dimensi SERVQUAL yang digunakan pelanggan dalam menilai suatu kualitas jasa, yaitu : 1). Berwujud (*tangibles*), 2). Reliabilitas, 3). Ketanggapan (*responsiveness*), 4). Jaminan dan kepastian (*assurance*), 5). Empati (*empathy*).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009:138).

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dan *service counter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara lebih baik. Sehingga perlu dipahami sebab-sebab kepuasannya.

Fornell, dkk dalam Tjiptono (1997:366) menunjukkan enam konsep inti dalam mengukur kepuasan pelanggan pada bidang jasa, yaitu terdiri atas: 1). Kepuasan pelanggan keseluruhan, 2). Dimensi kepuasan pelanggan (*Overall customer satisfaction*), 3). Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectation*), 4). Minat pembelian ulang (*Repurchase intent*).

### **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan itu (Theresia Widayatna, Danny, dan Filicia Chandra, 2001:89).

Griffin (2002:31) dalam Hurriyati (2008:130) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal memiliki karakteristik, sebagai berikut : 1). Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*), 2). Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*), 3). Merekomendasikan produk lain (*Refers other*), 4). Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

### **Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

Dalam penelitian Hilmawan & Suryani (2014) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening yang ditunjukkan dengan nilai dari pengaruh tidak langsung sebesar  $0,403 > 0,357$  yang merupakan pengaruh langsung antara kualitas layanan dan loyalitas konsumen.

### **Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

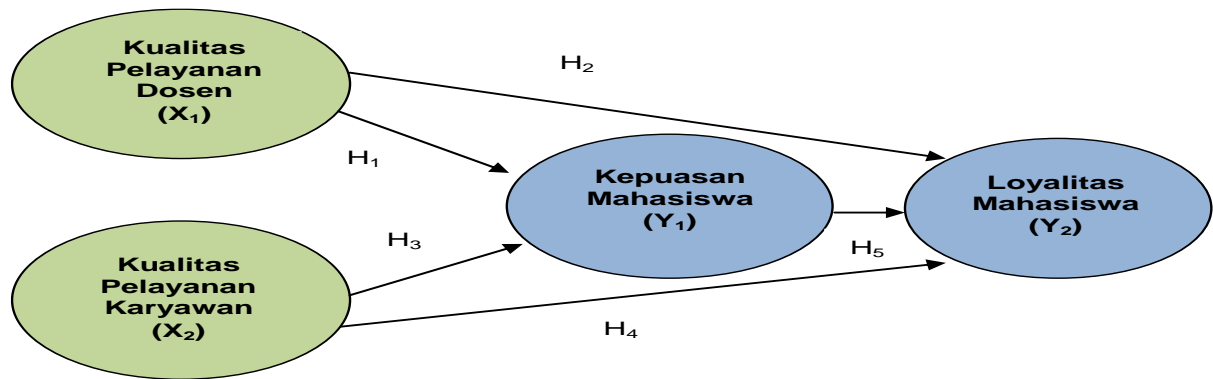
Dalam Penelitian Gusti Ayu (2014) menemukan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang dilakukan diatas harapan pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ayu (2014) menunjukkan pengaruh yang positif antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa jika pelanggan merasa puas maka mereka akan menjadi loyal.

### **Model Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yang akan dianalisis, yaitu : Kualitas Pelayanan Dosen (X1), Kualitas Pelayanan Karyawan (X2), Kepuasan Mahasiswa (Y1), Loyalitas Mahasiswa (Y2). Di bawah ini adalah model konsep dari penelitian.



Gambar 1. Model Penelitian

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei, yaitu kegiatan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai fakta-fakta yang merupakan pendukung dalam penelitian.

Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori (Abdillah dan Hartono, 2015 :7). Paradigma penelitian ini adalah paradigma kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan prosedur statistika.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Fak. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kutai Kartanegara sebagai pelanggan perguruan tinggi. Umar (2003:141) menyatakan “untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus slovin.

Jika populasi mahasiswa (N) sebanyak 882 orang dan taraf kesalahannya adalah 5% maka tingkat kesalahan akan semakin kecil karena total sampel yang didapat dapat mewakili populasi. Maka besarnya sampel (n) jika menggunakan taraf kesalahan 5% adalah 276 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan prosedur penyampelan non-probabilitas dengan teknik penarikan sampel yaitu metode *proportional sampling* dan *convenience sampling* adalah pemilihan anggota populasi yang mudah ditemui dan dimintai informasi (Abdillah & Hartono, 2015:65).

### Klasifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi variabel *Eksogenous* yang diwakili oleh variabel kualitas pelayanan Dosen dan kualitas pelayanan Karyawan (X<sub>2</sub>), kemudian variabel *Intervening/Mediating* yaitu variabel *endogenous* dan sekaligus variabel independen yang mempengaruhi variabel *endogenous* lain dalam suatu model, dalam penelitian ini diwakili oleh variabel kepuasan Mahasiswa (Y<sub>1</sub>) dan variabel *Endogenous* yang diwakili oleh variabel loyalitas Mahasiswa (Y<sub>2</sub>).

### Definisi Operasional

#### Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Indikator yang digunakan adalah Berwujud, Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati.

#### Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Indikator dalam penelitian ini adalah sistem layanan yang baik dan pemenuhan kebutuhan Mahasiswa melalui proses pembelajaran.

## Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perguruan tinggi tersebut. Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perguruan tinggi itu. Indikator dalam penelitian ini adalah rekomendasi, menceritakan hal-hal baik dan selalu berpikiran positif tentang Universitas Kutai Kartanegara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan data hasil kuisioner yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dilakukan analisis, sebagai berikut :

Tabel 2. Daftar kalkulasi karakteristik responden

No.	Keterangan		Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	110	39,86%
		b. Perempuan	166	60,14%
<b>Jumlah</b>			<b>276</b>	<b>100</b>
2	Umur	a. 17 – 20 tahun	110	39,86%
		b. 21 - 24 tahun	132	47,83%
		c. 25 - 28 tahun	19	6,88%
		d. 29 - 33 tahun	10	3,62%
		e. > 34 tahun	5	1,81%
<b>Jumlah</b>			<b>276</b>	<b>100</b>
3	Status Pekerjaan	a. Bekerja	91	32,97%
		b. Tidak Bekerja	185	67,03%
<b>Jumlah</b>			<b>276</b>	<b>100</b>
4	Ekskul/Organisasi	a. Aktif Ekskul/Organisasi	22	7,97%
		b. Tidak Aktif	254	92,03%
<b>Jumlah</b>			<b>276</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, April 2017

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut :

### Pengujian *Outer Model* atau *Measurement Model*

#### a. *Convergent Validity*

*Convergent Validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan software PLS. menurut, Chin, 1998 (dalam Ghazali 2015:74) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.

Tabel 3. *Outer Loading (Measurement Model)*

Kualitas Pelayanan Dosen (X1)		Kualitas Pelayanan Karyawan (X2)	
X1.1	0.683445	X2.1	0.727786
X1.2	0.770972	X2.2	0.806819
X1.3	0.783658	X2.3	0.797176
X1.4	0.715788	X2.4	0.810448
X1.5	0.726612	X2.5	0.811690
Kepuasan Mahasiswa (Y1)		Loyalitas Mahasiswa (Y2)	
y1.1	0.926758	y2.1	0.828661
y1.2	0.928084	y2.2	0.893667
		y2.3	0.879652

Sumber: Pengolahan Data dengan PLS, 2017

Kemudian menurut Fornell dan Larcker 1981 (dalam Ghozali 2015:75) Selain dari *loading factor*, pengukuran validitas konvergen diukur dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* direkomendasikan harus lebih besar dari 0,5 yang mempunyai arti bahwa 50% atau lebih varian dari indikator dapat dijelaskan. Hal ini terlihat dalam tabel di bawah ini, dimana lebih dari 50% varian dari indikator dapat dijelaskan.

Tabel 4. *Average Variance Extracted (AVE)*

Construct	AVE
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	0.860111
Kualitas Pelayanan Dosen (X1)	0.543186
Kualitas Pelayanan Karyawan (X2)	0.626357
Loyalitas Mahasiswa (Y2)	0.753035

Sumber: Pengolahan data PLS, 2017

**b. Discriminant Validity**

*Discriminant Validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 5. *Discriminant Validity (Cross Loading)*

	Kepuasan Mahasiswa (Y1)	Kualitas Pelayanan Dosen (X1)	Kualitas Pelayanan Karyawan (X2)	Loyalitas Mahasiswa (Y2)
X1.1	0.392831	<b>0.683445</b>	0.504206	0.393125
X1.2	0.505235	<b>0.770972</b>	0.536397	0.352720
X1.3	0.509980	<b>0.783658</b>	0.500726	0.397701
X1.4	0.388021	<b>0.715788</b>	0.442947	0.338838
X1.5	0.462986	<b>0.726612</b>	0.420058	0.328304
X2.1	0.431201	0.553456	<b>0.727786</b>	0.383247
X2.2	0.435476	0.535698	<b>0.806819</b>	0.342865
X2.3	0.415982	0.457063	<b>0.797176</b>	0.343224
X2.4	0.464138	0.528938	<b>0.810448</b>	0.390769
X2.5	0.493971	0.508385	<b>0.811690</b>	0.399040
y1.1	<b>0.926758</b>	0.557830	0.529861	0.505571
y1.2	<b>0.928084</b>	0.586541	0.524526	0.496510
y2.1	0.446174	0.410020	0.383034	<b>0.828661</b>
y2.2	0.473741	0.430958	0.423719	<b>0.893667</b>
y2.3	0.485494	0.438656	0.419861	<b>0.879652</b>

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2017

Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya.

Dari tabel diatas menunjukkan nilai *cross loading* juga menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik oleh karena nilai korelasi indikator terhadap konstruknya lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Sebagai ilustrasi *loading factor* X1 (indikator pertanyaan Kualitas Pelayanan Dosen) adalah sebesar 0, 683445 yang lebih tinggi daripada *loading factor* dengan konstruk lain, yaitu X2 (0,504206), Y1 (0,392831) dan Y2 (0,393125).

Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan karyawan, hal serupa juga tampak pada indikator-indikator kepuasan dan loyalitas mahasiswa memiliki nilai *loading factor* yang lebih tinggi dari pada *loading factor* dengan konstruk yang lain. Dengan demikian, konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain.

**c. Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

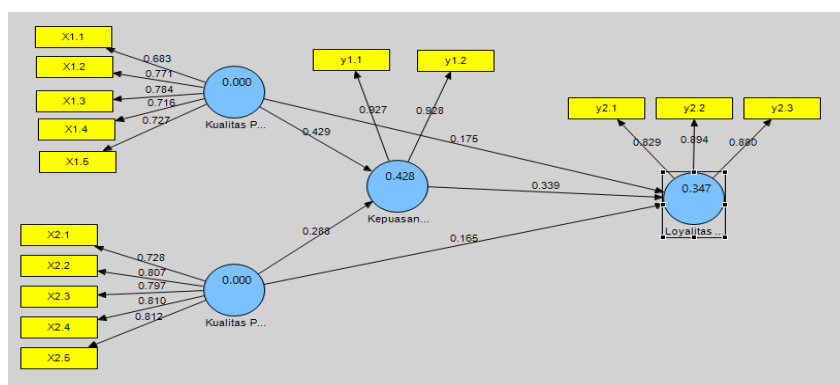
Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,70 dan *cronbach's alpha* diatas 0,60. Dari hasil output SmartPLS dibawah ini semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,70 dan *cronbach's alpha* diatas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 6. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

<i>Construct</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	0.924795	0.837362
Kualitas Pelayanan Dosen (X1)	0.855712	0.789282
Kualitas Pelayanan Karyawan (X2)	0.893255	0.850449
Loyalitas Mahasiswa (Y2)	0.901361	0.835496

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2017

**Pengujian Model Struktural (Inner Model)**



Gambar 2. Tampilan Output PLS

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen.

Tabel 7. Nilai *R-square*

Variabel	R Square
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	0.428291
Loyalitas Mahasiswa (Y2)	0.346704

Sumber: Pengolahan data PLS, 2017

Pada prinsipnya penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu kepuasan mahasiswa (Y1) yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Dosen (X1) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (X2), variabel Loyalitas Mahasiswa (Y2) yang dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan Dosen (X1) dan kualitas pelayanan Karyawan (X2) serta kepuasan mahasiswa (Y1). Ini menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y1) diperoleh sebesar 0,428291 dan variabel loyalitas mahasiswa (Y2) diperoleh sebesar 0,346704. Hasil ini menunjukkan bahwa 42,8291% variabel kepuasan mahasiswa (Y1) dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan Dosen (X1) dan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (X2), serta 34,6704% variabel loyalitas mahasiswa (Y2) dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan Dosen (X1) dan kualitas pelayanan Karyawan (X2) serta Kepuasan Mahasiswa (Y1).

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada output SmartPLS dibawah ini :

Tabel 8. *Path Coefficient* (Mean, STDEV, t Value)

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics
(Y1) -> (Y2)	0.338501	0.327429	0.114216	2.963687
(X1) -> (Y1)	0.428588	0.437696	0.104349	4.107259
(X1) -> (Y2)	0.175262	0.189070	0.110361	1.588085
(X2) -> (Y1)	0.288227	0.281491	0.098660	2.921428
(X2) -> (Y2)	0.164636	0.164563	0.115222	1.428866

Sumber: Pengolahan data PLS, 2017

Dari Tabel diatas dapat dilihat nilai *original sample estimate* X1 adalah sebesar 0,428588 dengan signifikansi diatas 5% yang ditunjukkan dengan nilai *t-statistic* 4,107259 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96. Nilai *original sample estimate* positif mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Dosen (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1). berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis pertama (H1) diterima**.

Pengujian kedua dilakukan untuk melihat apakah Kualitas Pelayanan Dosen (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas mahasiswa (Y2). Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel 5.11 diatas, *original sample estimate* X1 adalah sebesar 0.175262, dengan nilai *t-statistic* 1.588085 < 1,96. Nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Dosen (X1) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis kedua (H2) ditolak**.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *original sample estimate* X2 adalah sebesar 0.288227 dengan signifikansi diatas 5% yang ditunjukkan dengan nilai *t-statistic* 2.921428 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96. Nilai *original sample estimate* positif mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1). berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **Hipotesis Ketiga (H3) Diterima**.

Hasil Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa *original sample estimate* X2 adalah sebesar 0.164636, dengan nilai *t-statistic* 1.428866 < 1,96. Nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Karyawan (X2) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis keempat (H4) ditolak**.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *original sample estimate* Y1 adalah sebesar 0.338501 dengan signifikansi diatas 5% yang ditunjukkan dengan nilai *t-statistic* 2.963687 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96. Nilai *original sample estimate* positif mengindikasikan bahwa Kepuasan Mahasiswa (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **Hipotesis Kelima (H5) Diterima**.

## Pembahasan



### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi layanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa, demi peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Ketanggapan adalah dimensi kualitas pelayanan dosen yang paling dominan, dengan indikator kesiapan dosen dalam membantu. Hal ini menunjukkan apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan dosen maka dapat dimulai dengan meningkatkan kesiapan dosen dalam membantu, diikuti dengan memberikan pelayanan yang sama bagi setiap orang, lalu dosen juga harus memahami kebutuhan mahasiswanya, kemudian dosen harus terus meningkatkan kualitas pengajaran dan kualitas diri sehingga tercipta keyakinan dalam diri mahasiswa terhadap kemampuan dosen dalam proses pembelajaran, dan yang terakhir adalah meningkatkan penampilan dosen agar terlihat rapi dan selalu baik. Sehingga apabila kualitas pelayanan dosen meningkat, maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswanya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena meski kualitas pelayanan yang diberikan Dosen tinggi, namun cenderung tidak selalu loyalitas Mahasiswa juga tinggi, atau dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Dosen, namun tidak memiliki kecenderungan meningkatkan loyalitas Mahasiswanya. Dengan kata lain kualitas pelayanan dosen tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa secara langsung atau harus melalui kepuasan mahasiswa terlebih dahulu.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi layanan yang diberikan oleh karyawan kepada mahasiswa, demi peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan karyawan yang paling dominan, dengan indikator pemahaman karyawan terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini menunjukkan apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan karyawan maka dapat dimulai dengan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan mahasiswa, kemudian karyawan harus terus meningkatkan kemampuan dan kualitas diri sehingga tercipta keyakinan dalam diri mahasiswa terhadap kemampuan karyawan dalam proses pelayanan, diikuti dengan memberikan pelayanan yang sama bagi setiap orang, lalu karyawan harus memiliki kesiapan dalam membantu, dan yang terakhir adalah meningkatkan penampilan karyawan agar terlihat rapi dan selalu baik. Sehingga apabila kualitas pelayanan karyawan meningkat, maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswanya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena meski kualitas pelayanan yang diberikan Dosen tinggi, namun cenderung tidak selalu loyalitas Mahasiswa juga tinggi, atau dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Dosen, namun tidak memiliki kecenderungan meningkatkan loyalitas Mahasiswanya. Dengan kata lain kualitas pelayanan karyawan tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa secara langsung atau harus melalui kepuasan mahasiswa terlebih dahulu.

### **Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa yang diwakili oleh indikator pemenuhan kebutuhan mahasiswa melalui proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen adalah dimensi kepuasan mahasiswa yang paling dominan. Kemudian diikuti oleh sistem layanan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini mengindikasikan apabila ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa maka, mulai dengan meningkatkan pemenuhan kebutuhan mahasiswa melalui proses pembelajaran oleh dosen. Karena sistem layanan yang diberikan pun harus terus ditingkatkan. Sehingga apabila kepuasan mahasiswa meningkat, maka akan meningkat pula loyalitas mahasiswanya. Loyalitas mahasiswa akan tercermin dalam sikap mahasiswa yaitu bercerita hal-hal baik, kemudian selalu berpikiran positif tentang institusi pendidikannya, serta akan merekomendasikan institusi pendidikannya kepada orang terdekat (saudara, teman) untuk berkuliah ditempat yang sama dengan dirinya.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator dari masing-masing variabel laten dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari nilai *loading* jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut adalah pengukur yang berkorelasi tinggi dengan variabel laten.
2. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh langsung dan positif antara kualitas pelayanan Dosen dengan kepuasan Mahasiswa. hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dosen akan semakin meningkatkan kepuasan Mahasiswanya.
3. Hasil Uji hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas pelayanan Dosen dengan loyalitas Mahasiswa. Hal ini berarti bahwa meski kualitas pelayanan yang diberikan Dosen semakin baik, namun tidak akan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas Mahasiswanya.
4. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan adanya pengaruh langsung dan positif antara kualitas pelayanan Karyawan dengan kepuasan Mahasiswa. hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan akan semakin meningkatkan kepuasan Mahasiswanya.
5. Hasil Uji hipotesis keempat menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas pelayanan Karyawan dengan loyalitas Mahasiswa. Hal ini berarti bahwa meski kualitas pelayanan yang diberikan Karyawan semakin baik, namun tidak akan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas Mahasiswanya.
6. Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan adanya pengaruh langsung dan positif antara kepuasan Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa. hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan Mahasiswa akan semakin meningkatkan loyalitas Mahasiswanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Hartono, Jogiyanto. 2015. Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gusti, Ayu, Dewi, P. R.K. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI di Kabupaten Tabanan. Tesis. Denpasar : Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- Hilmawan, Made, Irvan, dan Suryani, Alit. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Studi Pada Trans Sarbagita. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Vol.3, No.3.
- Hurriyati, R. 2008. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV.Afabeta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin, Lane. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid Dua. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Latan, Hengky dan Ghozali, Imam. 2012. Partial Least Square – Konsep, Teknik, dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3. Semarang: Badan Penelitian Undip.
- \_\_\_\_\_. 2015. Partial Least Square – Konsep, Teknik, dan Aplikasi Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. Semarang: Badan Penelitian Undip.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V dan Berry, L.L. 1998. Improving Service Quality in America: Lesson Learned. Journal of Retailing, Vol. 67, p. 420-450.
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. 1996. TQM in Higher Education- A Review. International Journal of Quality and Reliability Management, (Online), 14 (5), 527-543. (<http://www.emerald-library.com>), diakses tanggal 5 mei 2016.
- Sallis, Edward. 2012. Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan. Yogyakarta: IRCiSoD.

- 
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Yoyakarta: Andi Offset. Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, 1998. Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service (TQS). *Jurnal Usahawan*, No. 10 XXVII, Oktober.
- Umar, Husein, 2003, Riset pemasaran & perilaku konsumen, Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama.
- Widyaratna, Theresia; Danny; dan Filicia Chandra. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.