

KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PTS “X” DI SURABAYA

by 1074. 1714. Novianto Eko Nugroho 1074. 1714. Novianto Eko Nugroho

Submission date: 24-Jun-2019 10:47AM (UTC+0700)

Submission ID: 1146525893

File name: 1074._1714-4526-1-SM_artikel_masuk.doc (420.5K)

Word count: 4556

Character count: 30166

**KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA
DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PTS "X" DI SURABAYA**

Novianto Eko Nugroho
School Of Economic Indonesia, Stiesia Surabaya
noviantoekonugroho@stiesia.ac.id

Abstract

The quality of academic services is to refer to academic services provided by education institutions / institutions to students as stakeholders. The quality of best academic services is based on the performance of variety groups of educators, education staff and more over janitors. The purpose of this study was to determine the effect of service quality directly influence student satisfaction and to find out the effect of service quality indirectly affected student loyalty through student satisfaction. This research method uses quantitative methods with explanatory research types. The subjects of this study were S1 "X" S1 and D3 study program students in Surabaya, which in total 98 active students. To test the effect of intervening variables, the path analysis method is used. Path analysis is a direct development of multiple regression forms with the aim of estimating the magnitude and significance (significance) of hypothetical causal relationships in a set of variables. The results showed that the existence of a positive and significant effect simultaneously between service quality variables on student loyalties, while service quality variables through student satisfaction indirectly affect student loyalty.

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

Abstrak

Kualitas pelayanan akademik adalah mengacu kepada jasa layanan akademik yang diberikan institusi / lembaga pendidikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder. Kualitas pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan bahkan hingga petugas kebersihan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa program studi S1 dan D3 PTS "X" di Surabaya yang berjumlah 98 orang mahasiswa aktif. Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (path analysis). Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (magnitude) dan signifikansi (significance) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang adanya berpengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, sedangkan variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Bisnis jasa pendidikan tinggi menghadapi tantangan era revolusi industri 4.0 secara fundamental mengakibatkan perubahan dari metode pembelajaran, pola berpikir serta cara bertindak mahasiswa dalam mengembangkan inovasi kreatif berbagai bidang. Dalam hal ini untuk menghadapi era disrupsi berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, industri jasa pendidikan tinggi perlu mencari strategi untuk mengembangkan kapasitas kognitif mahasiswa berupa kebutuhan peningkatan *higher order* mental skills, berpikir kritis & sistemik.

“Perguruan tinggi sebagai penyelenggara jasa pendidikan tinggi perlu untuk mengembangkan pemahaman yang jelas tentang tidak hanya kualitas dan kepuasan layanan tetapi juga tentang bagaimana mereka berhubungan satu sama lain dan kemudian mendorong kesetiaan (Cronin et al., 2000)”. “Bahkan, pengembangan model kerja untuk hubungan konseptual antara kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas ditempatkan di atas arahan penelitian masa depan dan minat khusus (Rust dan Oliver, 1994)”.

“Sehingga kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan akademik diindikasikan besarnya tantangan dan kebutuhan dalam mempersiapkan dan membekali lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja membutuhkan kombinasi berbagai skills yang berbeda dengan yang selama ini diberikan oleh sistem pendidikan tinggi (Marmolejo, World Bank, 2017)”.

Upaya perguruan tinggi dalam peningkatan mutu pendidikan ditandai dengan usaha untuk meningkatkan kualitas pengajaran, penelitian, penyediaan fasilitas dan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berpengalaman sampai dengan membangun hubungan baik di dalam maupun di luar negeri.

Menurut Athiyaman (1997), “menemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dan semua pertemuan layanan harus dikelola untuk meningkatkan kepuasan konsumen”. Kualitas pelayanan akademik adalah mengacu kepada jasa layanan akademik yang diberikan institusi / lembaga pendidikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder. Kualitas pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan bahkan hingga petugas kebersihan. Menurut O'Neill dan Palmer (2004) mendefinisikan kualitas layanan dalam pendidikan tinggi sebagai “perbedaan antara apa yang diharapkan siswa untuk diterima dan persepsi tentang pengiriman aktual”.

Usaha pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada publik (mahasiswa dan masyarakat) yang merupakan kunci sukses dalam memenangkan persaingan. Sebagai upaya untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar yang perlu dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi dengan menggunakan media umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk melakukan reformasi organisasi melalui penyebaran kuesioner. Melalui kuesioner tersebut terlihat bahwa kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen dan

keinginan organisasi pengelola di Perguruan Tinggi dan menjadi faktor utama penentu keberhasilan proses belajar dan mengajar dan setiap mahasiswa menginginkan kepuasan maksimal dari setiap layanan prima yang diberikan perguruan tinggi, maka mahasiswa akan merasa puas.

Menurut Spreng dan Singh (1993), "Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap pengalaman produk atau layanan". Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari Perguruan Tinggi, mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi contohnya pelayanan pembayaran SPP bisa dilakukan dimana saja. Menurut Elliott dan Shin (2002) menjelaskan, "Kepuasan siswa sebagai sesuatu yang disukai untuk evaluasi subyektif siswa dari berbagai hasil dan pengalaman yang terkait dengan pendidikan. Kepuasan mahasiswa muncul dari pengalaman yang berulang dalam kehidupan kampus dan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan lulusan yang baik untuk almamaternya.

Berdasarkan data jumlah penerimaan mahasiswa baru pada tahun 2018 menunjukkan penurunan sejumlah 1146 mahasiswa dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini berakibat loyalitas mahasiswa terhadap pelayanan di PTS "X" di Surabaya tidak tercapai. Dengan

demikian PTS "X" di Surabaya perlu melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan, loyalitas mahasiswa dengan membagikan angket setiap akhir semester oleh pihak pengelola agar memudahkan penilaian apakah pelayanan akademik yang telah diberikan selama ini telah memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan rekapitulasi mahasiswa yang diperoleh dari bagian kemahasiswaan PTS "X" di Surabaya ditunjukkan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1
Rekapitulasi Mahasiswa
PTS "X" di Surabaya
Tahun 2015 - 2018

Program Studi	Angkatan			
	2018	2017	2016	2015
S1 Akuntansi	565	512	521	550
S1 Manajemen	453	410	454	564
D3 Manajemen	63	73	90	74
D3 Akuntansi	65	77	96	58
Total	1146	1072	1161	1246

Sumber : Bagian Kemahasiswaan PTS "X" di Surabaya (2018)

Berdasarkan dari data tabel diatas dapat disimpulkan untuk Program Studi S1 Akuntansi bahwa pada tahun 2018 sebanyak 565 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 512 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 521 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 550 mahasiswa. Sedangkan untuk Program Studi Manajemen pada tahun 2018 sebanyak 453 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 410 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 454 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 564 mahasiswa. Untuk Program Studi Diploma Manajemen Perpajakan pada tahun 2018 sebanyak 63 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 73 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 90 mahasiswa dan

tahun 2015 sebanyak 74 mahasiswa. Untuk Program Studi Diploma Akuntansi pada tahun 2018 sebanyak 65 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 77 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 95 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 58 mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa PTS "X" di Surabaya mampu membuktikan bahwa masih ada mahasiswa yang belum memiliki loyalitas pelayanan.

Menurut The International Journal of Modelling in Management (2016 : 446 - 462) "menunjukkan dalam layanan pendidikan, kesetiaan membutuhkan pengembangan hubungan yang kuat dengan siswa yang pada akhirnya memberikan dasar keuangan untuk kegiatan universitas di masa depan". Loyalitas siswa menciptakan citra merek untuk lembaga pendidikan selama dan setelah kehidupan kampus mereka. "Oleh karena itu, loyalitas siswa mengacu pada kesetiaan baik selama dan setelah masa belajar siswa di lembaga pendidikan (Hennig-Thurau et al., 2001)". Menurut Tellis (1988), "Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan di beberapa kalangan sebagai frekuensi pembelian berulang atau volume relatif pembelian merek yang sama". Loyalitas pelanggan dapat dipandang sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif individu dan perlindungan berulang.

Pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi berharap dapat menikmati sarana dan prasarana kampus yang tersedia untuk menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Seharusnya setiap dosen maupun karyawan memahami bahwa

mahasiswa layak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Agar harapan tersebut terwujud maka diperlukan perubahan sistem dan prosedur pelayanan akademik karena peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang mendesak, untuk melayani masyarakat baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : *"Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening Pada PTS "X" Di Surabaya"*.

KERANGKA TEORITIS

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Menurut O'Neill dan Palmer (2004) mendefinisikan kualitas layanan dalam pendidikan tinggi sebagai "perbedaan antara apa yang diharapkan siswa untuk diterima dan persepsi tentang pengiriman aktual".

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:40), bahwa "Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service* dimana pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan".

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh

“Parasuraman (1988) dan Gronroos (1984) bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut: Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya; Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi; Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan; Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan

santun (*courtesy*); Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Kepuasan (Satisfaction)

Menurut Spreng dan Singh (1993), “Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap pengalaman produk atau layanan”. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari Perguruan Tinggi, mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi contohnya pelayanan pembayaran SPP bisa dilakukan dimana saja.

Menurut Elliott dan Shin (2002) menjelaskan, “Kepuasan siswa sebagai sesuatu yang disukai untuk evaluasi subyektif siswa dari berbagai hasil dan pengalaman yang terkait dengan pendidikan. Kepuasan mahasiswa muncul dari pengalaman yang berulang dalam kehidupan kampus dan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan lulusan yang baik untuk almamaternya.

Loyalitas (Customer Loyalty)

Menurut Tellis (1988), "Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan di beberapa kalangan sebagai frekuensi pembelian berulang atau volume relatif pembelian merek yang sama". Loyalitas pelanggan dapat dipandang sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif individu dan perlindungan berulang.

Menurut Lupiyoadi (2009) pelanggan yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut: *Repeat*, apabila pelanggan membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut; *Retention*, pelanggan tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain; *Refferal*, jika produk atau jasa baik, pelanggan akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk pelanggan diam dan memberitahunya pada pihak perusahaan.

Pengembangan Hipotesis Dan Model Penelitian

"Sari (2017) dalam penelitiannya menemukan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan". Penelitian yang dilakukan Hennig-Thurau et al., (2001) diperoleh hasil layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa, serta penelitian yang dilakukan "Cronin et al., (2000) ada hubungan positif dan langsung antara kualitas layanan dengan kesetiaan". Maka dari pemaparan tersebut, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh "Sari (2017) ketika kualitas pelayanan digabungkan dengan kepuasan mahasiswa, maka setiap kenaikan atau penurunan dari hedonic mampu mempengaruhi loyalitas mahasiswa". Menurut penelitian yang dilakukan oleh "Syahputra (2010) pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel intervening".

H₂: Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:61). Jadi populasi tidak hanya orang, tetapi juga obyek dan benda- benda lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa PTS "X" Di Surabaya".

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010: 62). Sampel dalam penelitian ini ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan

masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu tenaga dan pembiayaan (Sudjamin dalam Putra, 2010). Dalam penelitian ini diketahui menggunakan 98 responden mahasiswa yang digunakan sebagai sampel penelitian, "Mengingat besarnya jumlah populasi di atas, maka penulis menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003)", sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Di mana :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- d^2 = Presisi (ditetapkan 10 % dengan tingkat kepercayaan 90%).

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{5316}{5316 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{5316}{54,16} = 98 \text{ responden}$$

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan potong lintang (*cross sectional*) yaitu dengan analisa data primer dan data sekunder saat penelitian.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau daftar pertanyaan yang telah disusun secara

sistematis berhubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Angket kuesioner disusun untuk mendapatkan data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel intervening.

Definisi dan Pengukuran Variabel

Adapun definisi operasional variable yang berhubungan dengan judul dan penyusunan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan (X) meliputi:

- a. Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1), yakni ketersediaan sarana dan prasarana belajar mengajar, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai diukur menggunakan skala Likert; jenis data ordinal.
- b. Keandalan/*Reliability* (X_2), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan diukur dengan skala Likert; jenis data ordinal.
- c. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X_3), yakni kemampuan dosen dan pegawai untuk membantu dan melayani mahasiswa dengan cepat diukur dengan skala Likert; jenis data ordinal.
- d. Jaminan/*Assurance* (X_4), yakni pengetahuan yang diperoleh, kurikulum yang memberikan kepastian di masa depan, kompetensi dosen dan pegawai diukur dengan skala Likert; jenis data ordinal.
- e. Empati/*Emphaty* (X_5), yakni perhatian khusus serta memahami keinginan dan kebutuhan

mahasiswa diukur dengan skala Likert; jenis data ordinal.

Kepuasan Mahasiswa (Y1)

Evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan/konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa PTS "X" Surabaya.

Loyalitas Mahasiswa (Y2)

Komitmen yang kuat dan sikap positif terhadap produk/jasa yang diterima pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa PTS "X" di Surabaya.

Metode dan Teknik Analisis Data

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (path analysis). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2007).

Dalam penelitian ini ada 3 variabel yang akan dianalisis parameternya yaitu kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening ditunjukkan pada Gambar 1. Parameter β_1 sampai dengan β_3 merupakan koefisien standard beta yang dihasilkan oleh 2 buah regresi yaitu: 1) Loyalitas Mahasiswa (Y2) = β_1 Kualitas Pelayanan (X) + β_2 Kepuasan Mahasiswa (Y1); (2) Kepuasan Mahasiswa (Y1) = Kualitas Pelayanan Akademik (X).

Pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas ditunjukkan oleh parameter β_1 . Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan perkalian antara parameter β_2 dengan parameter β_3 .

Pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa ditunjukkan oleh parameter β_3 .

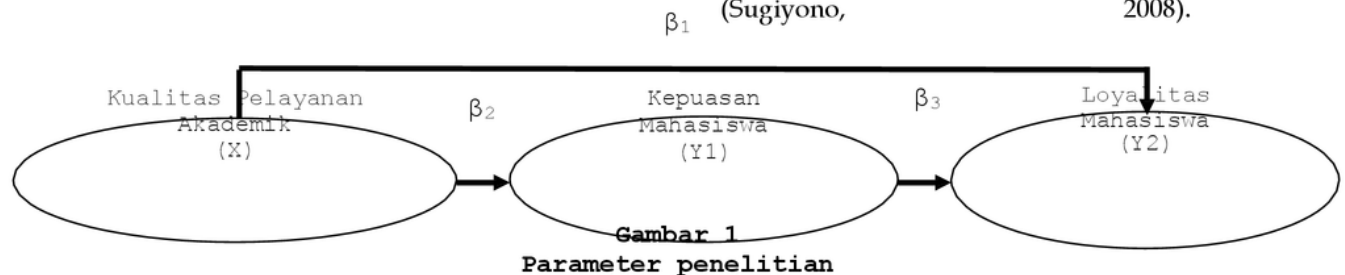
Teknik Analisa Data

Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Pengujian reliabilitas dan validitas merupakan alat untuk mengukur kelayakan kuesioner penelitian. Suatu kuesioner yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, sedangkan suatu kuesioner yang *reliable* (andal).

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS, maka diketahui dari 27 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan akademik memiliki hasil valid, dengan nilai koefisien $r > 0.30$ (Sugiyono, 2008).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada item-item pertanyaan yang telah dinyatakan valid menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan akademik, loyalitas mahasiswa memiliki nilai Cronbach Alpha > 0.60 dengan demikian item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2008).



NALISIS DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

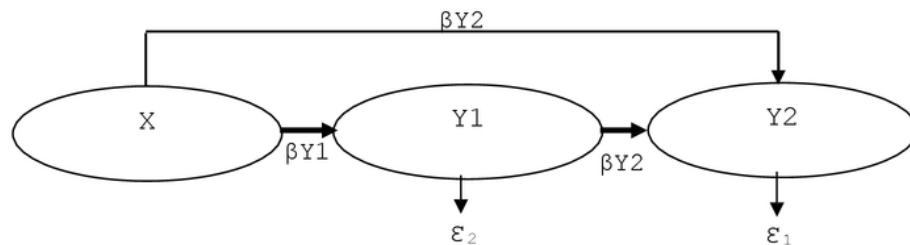
Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis perlu dilakukan terhadap sub struktur, karena dari sub struktur apabila digabungkan akan merupakan suatu kesatuan struktur lengkap seperti gambar 2.

dengan persamaan berikut menggunakan program SPSS versi 23:

$$Y_1 = \beta Y_1 X + \beta Y_1 \epsilon_1 \dots \text{Persamaan 1}$$

Hasil pengujian hipotesis pada persamaan (1) terlihat pada tabel 2.



Gambar 2
Hubungan Struktur

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan akademik berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, pernyataan ini terlihat pada sub struktur satu,
- 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, pernyataan ini terlihat dalam sub struktur dua.

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengujian hipotesis untuk sub hipotesis penelitian pertama tentang pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y1). Untuk melakukan pengujian sub-hipotesis pertama ini dilakukan dengan melakukan regresi berganda

Nilai - nilai *standardized coefficients beta* pada tabel 2 merupakan hasil nilai koefisien regresi untuk data yang sudah dibakukan.

Maka dapat dipastikan nilai koefisien regresi tersebut adalah nilai koefisien jalur. Dari nilai tersebut, gambaran hubungan struktur pertama terdapat pada Gambar 3.

Pengujian hipotesis tentang pengaruh dari masing-masing variabel X terhadap variabel Y2 dilakukan dengan membandingkan nilai sig. t lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan ditunjukkan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap Y2.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ini mengindikasikan adanya temuan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

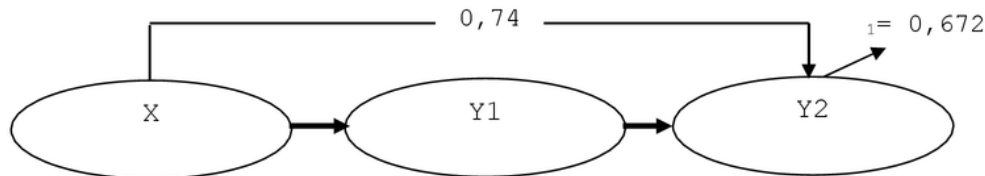
Tabel 2
Hasil Pengujian Regresi Sub Struktur Pertama

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740 ^a	,548	,543	1,417

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Akademik (X)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,103	,744		,006
	Kualitas Pelayanan Akademik (X)	,067	,006	,740	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa (Y2)



Gambar 3
Hubungan Sub Struktur Pertama

$$Y_2 = \beta_{Y2X} + \beta_{Y2Y1} + \beta_{Y2E2}$$

.....Persamaan 2

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengujian hipotesis untuk sub hipotesis penelitian kedua tentang pengaruh kualitas pelayanan (X) dan kepuasan mahasiswa (Y1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y2). Untuk melakukan pengujian sub-hipotesis kedua ini dilakukan dengan melakukan regresi berganda dengan persamaan berikut menggunakan program SPSS versi 23:

Hasil pengujian hipotesis pada persamaan (2) terlihat pada tabel 3. Nilai - nilai *standardized coefficients beta* pada tabel 3 merupakan hasil nilai koefisien regresi untuk data yang sudah dibakukan.

Maka dapat dipastikan nilai koefisien regresi tersebut adalah nilai koefisien jalur. Dari nilai tersebut, gambaran hubungan struktur pertama terdapat pada Gambar 4.

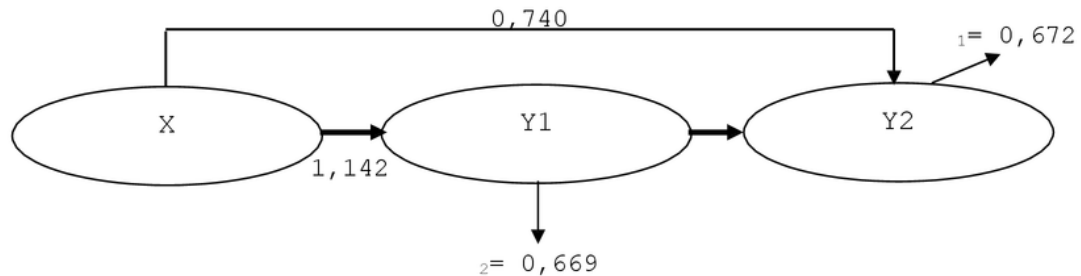
Tabel 3
Hasil Pengujian Regresi Sub Struktur Kedua

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,747 ^a	,558	,548	1,409	

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (Y1), Kualitas Pelayanan Akademik (X)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,048	,741		,007
	Kualitas Pelayanan Akademik (X)	,103	,026	1,142	,000
	Kepuasan Mahasiswa (Y1)	-,142	,098	-,414	,152

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa (Y2)



Gambar 4
Hubungan Sub Struktur Kedua

Pengujian hipotesis tentang pengaruh dari masing-masing variabel X dan variabel Y1 terhadap variabel Y2 dilakukan dengan membandingkan nilai sig. t lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Untuk variabel Y1 nilai sig. t lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang berarti variabel Y1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y2.

Hanya variabel X yang memiliki nilai sig. t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y2.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ini mengindikasikan adanya temuan bahwa kepuasan

mahasiswa tidak berpengaruh langsung pada loyalitas mahasiswa, hanya variabel kualitas pelayanan akademik yang memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

Merujuk pada hasil intervening pada Gambar 4, maka dapat dikatakan bahwa intervening yang terjadi adalah mediasi penuh (*complete intervening*), dikarenakan ada pengaruh langsung dari X ke Y2, dan tidak terdapat pengaruh secara langsung dari X ke Y2 melalui Y1.

Pengujian pengaruh total variabel kualitas pelayanan akademik

terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Perhitungan detail pengaruh total dari X ke Y2 melalui Y1 sebagai berikut :

- a. Pengaruh langsung dari X ke Y2 sebesar 1,142.
- b. Pengaruh Tidak Langsung dari X ke Y2 melalui Y1 sebesar $0,740 \times (-0,414) = -0,306$
- c. Pengaruh total sebesar $1,142 + (-0,306) = 0,836$

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

Kualitas pelayanan akademik adalah jasa yang diharapkan mahasiswa sebagai *stakeholders* untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari penyelenggara pendidikan tinggi, sedangkan loyalitas mahasiswa atau kesetiaan mahasiswa adalah merupakan komitmen yang kuat dan sikap positif mahasiswa kepada PTS "X" di Surabaya, tetapi pada ada hakekatnya manusia memiliki rasa ingin tahu dan mencoba sesuatu yang baru.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan akademik terkait dengan 1)Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, 2)Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 3) Pelayanan yang cepat(responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, 4)Pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dan 5) Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan berdampak kesetiaan / loyalitas mahasiswa terkait dengan komitmen yang ditunjukkan mahasiswa dapat dilakukan dalam bentuk memberikan rekomendasi PTS "X" di Surabaya kepada masyarakat, menjaga nama baik almamater dan menceritakan hal-hal yang positif serta memberikan sharing pengalaman terkait pelayanan dan fasilitas pendukung selama studi. Sari (2017) dalam penelitiannya menemukan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Hennig-Thurau et al., (2001)diperoleh hasil layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa, serta penelitian yang dilakukan Cronin et al., (2000) ada hubungan positif dan langsung antara kualitas layanan dengan kesetiaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Variabel kepuasan mahasiswa dari adanya pengalaman yang berulang dalam kehidupan kampus dan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan lulusan yang baik untuk almamaternya.

Dalam penelitian ini membuktikan kepuasan mahasiswa atas dasar kesenangan dan keinginan

berulang atas dasar rasionalitas. Maka pengaruh langsung dari kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa, dan tidak terdapat pengaruh secara langsung dari kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Syahputra (2010) pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel *intervening*.

SIMPULAN DAN SARAN Simpulan

Berdasarkan hasil analisis hipotesis penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel bukti fisik, keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang berarti bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap tidak berperan dalam mempengaruhi loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Selain itu berdasarkan Kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*, dalam penelitian ini terbukti bahwa kepuasan

mahasiswa dari adanya pengalaman yang berulang dalam kehidupan kampus dan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan lulusan yang baik untuk almamaternya.

Saran

1. Pihak yayasan sebagai pengelola jasa pendidikan perlu menindaklanjuti dan menanggapi temuan penelitian terkait adanya ketidakpuasan beberapa mahasiswa atas variabel kualitas pelayanan akademik pada PTS "X" di Surabaya diharapkan pengelola pendidikan lebih memperhatikan keluhan - keluhan yang diperoleh dari mahasiswa sebagai stakeholder.
2. Bentuk ketidakpuasan mahasiswa terletak pada pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan, hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi persepsi mahasiswa melalui kuesioner responden. Berdasarkan kenyataan tersebut maka disarankan kepada yayasan dan pengelola Surabaya mengikutsertakan tenaga kependidikan pelatihan berkesinambungan yang customer oriented sehingga tenaga kependidikan lebih cepat dan tanggap dalam melayani mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdani dan Rambut Lupiyoadi (2009), Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta,

- Annamdevula, S and Bellamkonda, R.S. (2016) *"The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction"*, Journal of Modelling in Management Vol. 11 No. 2, 2016 pp. 446-462.
- Athiyaman, A. (1997), *"Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education"*, European Journal of Marketing, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540.
- Cronin, J.J. Jr, Brady, M.K. and Hult, G.T.M. (2000), *"Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments"*, Journal of Retailing, Vol. 76 No. 2, pp. 193-218.
- Elliott, K.M. and Shin, D. (2002), *"Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept"*, Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 24 No. 2, pp. 197-209.
- Ghozali, Imam, (2007), *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*, Universitas Diponogoro, Semarang.
- Grönroos, C. (1984), *"A service quality model and its marketing implications"*, European Journal of Marketing, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
- Hennig-Thurau, T., Langer, M.F. and Hansen, U. (2001), *"Modeling and managing student loyalty an approach based on the concept of relationship quality"*, Journal of Service Research, Vol. 3 No. 4, pp. 331-344.
- Husein, Umar, (2003), *"Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis"*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Marmolejo. (2017), *Proses Pembelajaran Digital dalam Era Revolusi Industri 4.0*, [PDF document], diakses dari (http://baakk.unnes.ac.id/download.php?file=V,1,1%20Dirjen%20Belmawa%20IA_Belmawa-Rakernas-Ristekdikti-Medan-Final-16-01-18.pdf) diakses pada 4 Februari 2019).
- O'Neill, M.A. and Palmer, A. (2004), *"Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education"*, Quality Assurance in Education, Vol. 12 No. 1, pp. 39-52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), *"SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality"*, Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Putra, Alriko. (2010), *"Analisis pengaruh persepsi keadilan organisasi terhadap komitmen organisasi (Studi kasus: PT. X)"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994), *"Service Quality: New Directions in Theory and Practice"*, Sage Publications, California, p. 298.
- Sari, G. (2017), *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Nasi Ibu Sri Medan"*. Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

- Spreng, R.A. and Singh, A.K. (1993), *"An empirical assessment of the SERVQUAL scale and the relationship between service quality and satisfaction"*, Enhancing Knowledge Development in Marketing, Vol. 4 No. 1, pp. 1-6.
- Sugiyono, (2008), *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2010), *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D"*, Bandung: Alfabeta
- Syahputra, M.H. (2017), *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe"*. Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Tellis, G.J. (1988), *"The price elasticity of selective demand: a meta-analysis of econometric models of sales"*, Journal of Marketing Research, Vol. 25 No. 4, pp. 331-341.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *"Service Marketing"*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PTS “X” DI SURABAYA

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15