BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan dijelaskan hasil pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa serta pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada Universitas Islam Indonesia. Variabel kualitas layanan pada penelitian yang dilakukan meliputi *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Pembahasan hasil penelitian dimulai dari analisis kuantitatif yang meliputi uji *goodness of fit index*, analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan program LISREL 8.80 dan pengujian hipotesis.

4.1 Hasil Analisisa Data

4.1.1 Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	99	49,5%
Perempuan	101	50,5%
Total	**200**	**100**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 101 responden atau 50,5% dan laki-laki sebanyak 99 responden atau 49,5% dari total 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.1.1.2 Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	80	40%
20 -25 tahun	120	60%
26 – 30 tahun	0	0
31 – 35 tahun	0	0
< 35 tahun	0	0
Jumlah	**200**	**100**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berumur antara 20-25 tahun yaitu sebanyak 120 responden atau 60%. dari total 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.1.1.3 Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan Program Studi, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Program Studi Responden

Program Studi	Jumlah	Persentase
Akuntansi	3	1,5%
Manajemen	8	4%
Imu Ekonomi	20	10%
Hukum Islam	6	3%
Ekonomi Islam	7	3,5%
Pendidikan Agama Islam	6	3%
Kedokteran	4	2%
Pendidikan Kimia	3	1,5%
Statistika	7	3,5%
Kimia	21	10,5%
Farmasi	10	5%
Arsitektur	14	7%
Teknik Sipil	6	3%
Teknik Lingkungan	0	0
Teknik Informatika	8	4%
Teknik Kimia	22	11
Teknik Elektro	7	3,5%
Teknik Mesin	1	0,5%
Teknik Industri	23	11,5%
Psikologi	5	2,5%
Ilmu Komunikasi	3	1,5%
Pendidikan Bahasa Inggris	1	0,5%
Hubungan Internasional	5	2,5%
Ilmu Hukum	10	5%
Jumlah	**200**	**100**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar mahasiswa pada Program Studi Teknik Industri yaitu sebanyak 23 responden atau 11,5% dari total 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.1.1.4 Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

Berdasarkan latar belakang pekerjaan orang tua, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Orang Tua Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/Polri	79	39,5%
Karyawan Swasta	30	15%
Wirausaha	17	8,5%
Wiraswasta	34	17%
Pedagang	5	2,5%
Pensiunan	7	3,5%
Nelayan/Petani/Peternak	15	7,5%
Lainnya	13	6,5%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa latar belakang pekerjaan orang tua responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 79 responden atau 39,5% dari total 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis dskriptif variabel dilakukan untuk mengetahui persepsi responden berkaitan pernyataan setiap variabel. Dalam mendeskripsikan variabel dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata setiap variabel. Berpedoman pada nilai minimum dan nilai maksimum maka dapat ditentukan interval penilaian sebagai berikut:

Skor minimum = 1
Skor maksimum = 6
Interval = $\frac{\text{maksimum – minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$ = (6-1)/6 = 0,83

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

< 1,83 = Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Setuju
1,84 – 2,67 = Tidak Baik/Tidak Setuju
2,68 – 3,51 = Cukup Tidak Baik/Agak Tidak Setuju
3,52 – 4,35 = Cukup Baik/Agak Setuju
4,36 – 5,19 = Baik/Setuju

> 5,19 = Sangat Baik/Seuju Sekali

4.1.2.1 Berdasarkan Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan pada penelitian ini mencakup 5 (lima) dimensi yaitu Bukti Nyata *(Tangibles)*, Keandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan *(Assurance)* dan Empati *(Empathy)*. Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Analisis Penilaian Kualitas Layanan pada Dimensi Tangibles

Atribut	Mean	Kriteria
Peralatan dan fasilitas yang dimiliki memadai.	5,05	Baik
Memiliki tempat layanan yang bersih dan terawat.	5,22	Sangat Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu berpenampilan rapi.	4,95	Baik
Ruang pelayanan dilengkapi peralatan yang profesional dan modern.	4,76	Baik
Rata-rata	**4,99**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,99 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kualitas layanan pada dimensi *tangibles* adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator “Memiliki tempat layanan yang bersih dan terawat” dengan rata-rata 5,22 dan penilaian terendah pada indikator “Ruang pelayanan dilengkapi peralatan yang profesional dan modern” dengan rata-rata 4,76.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Penilaian Kualitas Layanan pada Dimensi Reliability

Atribut	Mean	Kriteria
Tenaga kependidikan/staf administrasi memberikan layanan tanpa penundaan.	4,56	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu bersedia membantu kebutuhan mahasiswa.	4,77	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi menjalankan aturan pelayanan kepada mahasiswa dengan empati.	4,78	Baik
Proses pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan/staf administrasi cukup handal dan meyakinkan.	4,75	Baik
Rata-rata	**4,71**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,71 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kualitas layanan pada dimensi *reliability* adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator "Tenaga kependidikan/staf administrasi menjalankan aturan pelayanan kepada mahasiswa dengan empati" dengan rata-rata 4,78 dan penilaian terendah pada indikator "Tenaga kependidikan/staf administrasi memberikan layanan tanpa penundaan" dengan rata-rata 4,56.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Penilaian Kualitas Layanan pada Dimensi Responsiveness

Atribut	Mean	Kriteria
Jadwal waktu pelayanan disampaikan dengan jelas tepat	4,79	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu menanggapi setiap permintaan mahasiswa meskipun sedang sibuk.	4,49	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi membantu mahasiswa dengan *respect.*	4,69	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi sadar akan peran dan tugasnya melayani para mahasiswa.	4,74	Baik
Rata-rata	**4,68**	**Sangat Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,68 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator "Jadwal waktu pelayanan disampaikan dengan jelas dan tepat waktu" dengan rata-rata 4,79 dan penilaian terendah pada indikator "Tenaga Kependidikan/Staf Administrasi selalu menanggapi setiap permintaan mahasiswa meskipun sedang sibuk" dengan rata-rata 4,49.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Penilaian Kualitas Layanan pada Dimensi Assurance

Atribut	Mean	Kriteria
Mahasiswa merasa yakin terhadap layanan yang diberikan.	4,78	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi mampu memelihara profil dan data mahasiswa secara rahasia.	4,89	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi melayani mahasiswa dengan sopan.	4,93	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi kompeten dalam merespon permintaan mahasiswa secara efisien.	4,79	Baik
Rata-rata	**4,84**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,84 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kualitas layanan pada dimensi *assurance* adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator "Tenaga kependidikan/staf administrasi melayani mahasiswa dengan sopan" dengan rata-rata 4,93 dan penilaian terendah

pada indikator “Mahasiswa merasa yakin terhadap layanan yang diberikan” dengan rata-rata 4,78.

Tabel 4.9
Hasil Analisis Penilaian Kualitas Layanan pada Dimensi Empathy

Atribut	Mean	Kriteria
Setiap mahasiswa memperoleh perlakuan pelayanan yang sama.	4,78	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi memahami apa yang dibutuhkan mahasiswa.	4,71	Baik
Setiap pelayanan tenaga kependidikan/staf administrasi mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh mahasiswa.	4,76	Baik
Tenaga kependidikan/staf administrasi menetapkan jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	4,83	Baik
Rata-rata	**4,77**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,77 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kualitas layanan pada dimensi *empathy* adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator “Tenaga kependidikan/staf administrasi menetapkan jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa” dengan rata-rata 4,83 dan penilaian terendah pada indikator “Tenaga kependidikan/staf administrasi memahami apa yang dibutuhkan mahasiswa” dengan rata-rata 4,71.

4.1.2.2 Berdasarkan Kepuasan

Hasil penilaian responden terhadap variabel kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Penilaian Kepuasan

Atribut	Mean	Kriteria
Merasa puas dengan fasilitas dan kualitas layanan.	4,97	Baik
Merasa senang dapat menggunakan layanan yang disediakan.	4,99	Baik
Rata-rata	**4,98**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,98 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel kepuasan adalah baik.

4.1.2.3 Berdasarkan Loyalitas

Hasil penilaian responden terhadap variabel loyalitas adalah sebagai berikut”

Tabel 4.11
Hasil Analisis Penilaian Loyalitas

Atribut	Mean	Kriteria
Jika saya akan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi, saya akan memilih UII sebagai pilihan utama.	3,97	Cukup Baik
Saya akan merekomendasikan ke sodara dan keluarga untuk memilih UII sebagai tempat belajar.	4,71	Baik
Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman di sekitar saya untuk memilih UII karena jaminan pelayanan yang diberikan.	4,67	Baik
Saya selalu menceritakan hal-hal yang baik tentang UII.	5,14	Baik
Saya bangga mengatakan kepada orang lain, saya belajar di UII.	5,31	Sangat Baik
Rata-rata	**4,76**	**Baik**

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 200 responden, rata-rata memberikan penilaian sebesar 4,76 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa presepsi responden terhadap variabel loyalitas adalah baik. Penilaian responden pada variabel ini yang tertinggi adalah pada indikator "Saya bangga mengatakan kepada orang lain, saya belajar di UII" dengan rata-rata 5,31 dan penilaian terendah pada indikator "Jika saya akan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi, saya akan memilih UII sebagai pilihan utama" dengan rata-rata 3,97.

4.1.3 Pengujian *Structural Equation Model* (SEM) dengan Tools LISREL

Pengujian model SEM dengan pendekatan LISREL dilakukan dengan analisis pendekatan, yaitu analisis awal terhadap hasil estimasi, mengevaluasi secara keseluruhan derajat kecocokan atau *Goodness Of Fit* (GOF), *measurement model*, dan *structural model*. SEM dimulai dengan menspesifikasikan model penelitian atau biasa disebut path diagram yang akan diestimasi. Spesifikasi model penelitian yang akan merepresentasikan permasalahan yang diteliti, merupakan hal penting dalam SEM. Dalam penelitian ini analisis Model Pengukuran (*measuremnet model*) tidak dilakukan karena sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS.

4.1.3.1 Derajat kecocokan atau *Goodness Of Fit* (GOF)

Sebelum dilakukan analisis Model Struktural untuk melihat pengaruh antar variabel, hal pertama yang harus dilakukan adalah penilaian derajat kecocokan *overall fit model* (*Goodness Of Fit*). Dalam penelitian ini untuk melihat *overall fit*

model dengan melihat distribusi normalitas dan indeks *goodness of fit*. Adapun hasil dari *overall fit model* sebagai berikut:

1. Analisis Distribusi Normalitas

   Pengujian normalitas data dapat dilakukan melalui koefisien kecondongan (*Skewness)* dan koefisien keruncingan (*Kurtosis*). Salah satu asumsi normalitas yang menggunakan metode SEM mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi normal. Pada program Lisrel terdapat dua kategori *output*, yaitu univariat dan multivariate. Variabel yang telah terdistribusi normal harus memiliki *P-Value Chi-Square* sebesar > 0,05 pada tingkat λ sebesar 5%. Namun apabila salah satu dari dua kategori *output* tidak terdistribusi normal, penelitian tetap dapat di jalankan asalkan satu *output* yang lain terdistribusi normal. Berikut adalah ringkasan hasil pengujian normalitas univariat dan multivariat:

Tabel 4.12 ***Assessment of Normality***

Item-Item	***Skewness and Kurtosis***		**Keterangan**
	Chi-Square	***P-Value***	
TAN	0,331	0,848	Normal
REL	0,119	0,942	Normal
RES	0,074	0,964	Normal
ASS	0,034	0,983	Normal
EMP	0,080	0,961	Normal
KE1	2,548	0,280	Normal
KE2	3,098	0,212	Normal
LO1	0,492	0,782	Normal
LO2	3,593	0,166	Normal
LO3	2,023	0,364	Normal
LO4	10,695	0,005	Tidak Normal
LO5	14,471	0,001	Tidak Normal

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, yaitu uji normalitas data secara multivariat mayoritas telah berdistribusi normal. Hal ini dapat terlihat bahwa nilai *P-Value* > 0,05 pada setiap item. Kecuali untuk item LO4 dan LO5 karena diperoleh

nilai *P-Value* < 0,05 sehingga tidak berdistribusi normal. Maka, dikarenakan secara multivariat mayoritas diketahui bahwa data berdistribusi normal sehingga, analisis uji ini dapat dilanjutkan.

2. Indeks *goodness of fit model*

Kondisi awal untuk tingkat *goodness of fit* belum dinyatakan fit, sehingga setiap komponen dalam instrumen dilakukan *modification indicies*. *Modification indicies* upaya untuk mendapatkan nilai indeks kesesuaian yang fit, dimana *error covariance* tersebut di dikonstrain dengan tanda panah dua arah pada *error covariance* yang dianggap sebagai penyebab kurang fitnya model. (Ghozali, 2004). Hasil analisis model dua setelah dilakukan konstrain pada *error covariance* yang bermasalah, diperoleh tingkat *goodness of fit* dalam kondisi fit (baik). Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 *Goodness Of Fit Model*

Jenis Ukuran	Ukuran	Nilai	Keterangan
Absolut Fit Measure	Chi-Square	62,6300	Tidak Fit
	P-Value	0,0072	Tidak Fit
	GFI	0,950	Marginal Fit
	RMSEA	0,057	Fit
	RMR	0,100	Fit
Incremienila Fit Measure	AGFI	0,910	Marginal Fit
	CFI	0,990	Fit
	IFI	0,990	Fit
	RFI	0,970	Fit
Persimonious Fit Measure	PNFI	0,680	Fit
	PGFI	0,540	Fit

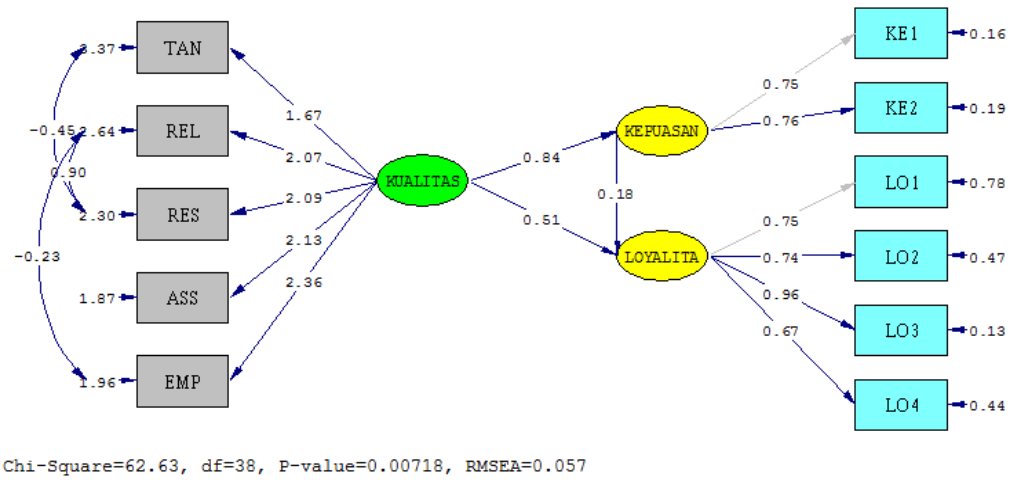
Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas pengujian kesesuaian model penelitian digunakan untuk menguji seberapa baik tingkat *goodness of fit* dari model penelitian. Berdasarkan hasil pengujian yang telah tersaji di atas, diketahui dari 11 kriteria yang ada, 2 diantaranya dalam kondisi marginal fit, 2 dalam kondisi tidak fit

(nilai *Chi-Square dan P-Value*) dan sisanya dalam kondisi fit. Dengan hasil ini maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa tingkat *goodness of fit* model dalam kondisi *fit* (baik). Oleh karena itu analisa dapat lanjut untuk Model Struktural

4.1.3.2 Analisis Model Struktural

Evaluasi terhadap model struktural berkaitan dengan pengujian pengaruh antar variabel yang dihipotesiskan pada penelitian ini. Persamaan yang dihasilkan pada penelitian ini adalah persamaan struktural karena bertujuan ingin mengetahui hubungan kausalitas dan pengaruh signifikan antar variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini model struktural digunakan untuk menganalisis pengaruh mediasi kepuasan mahasiswa, terhadap hubungan kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Hasil pengolahan data untuk analisis SEM-LISREL terlihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktural Model

Besarnya hubungan antar konstruk dilihat pada nilai estimate. Nilai *t-statistic atau factor loading* yang lebih dari 1,96 atau kurang dari -1,96 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antar konstruk. Apabila hasil analisa menunjukkan nilai *t-statistic atau factor loading* > 1,96, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima, begitu juga sebaliknya. Secara rinci pengujian hipotesis penelitian akan dibahas secara bertahap sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.14 Tabel Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Arah Pengaruh	Nilai t	Keterangan
Kualitas→ Kepuasan	+	12.090	Signifikan
Kualitas→ Loyalitas	+	1,17	Tidak Signifikan
Kepuasan → Loyalitas	+	3.250	Signifikan

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas pada penelitian ini diajukan tiga hipotesis mayor yang selanjutnya pembahasannya dilakukan dibagian berikut:

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

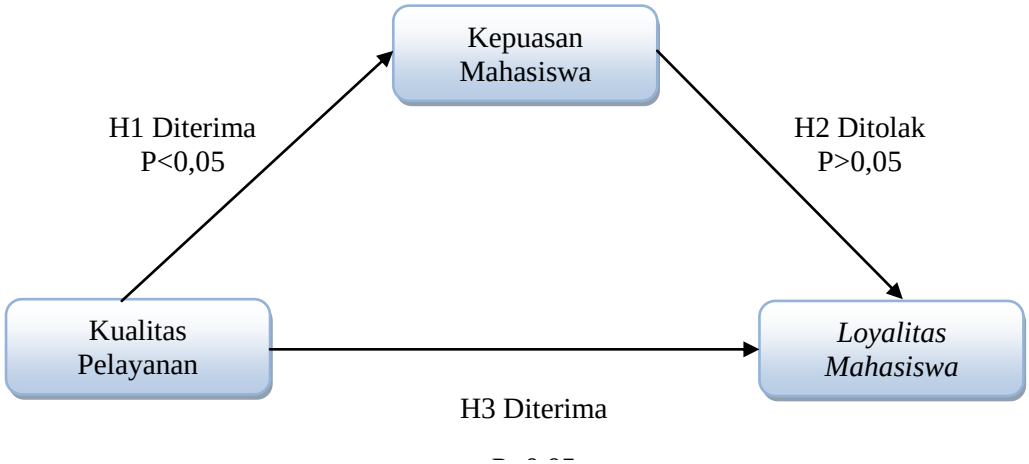
Hipotesis 1: Kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *t-statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 12.090. Hasil dari nilai ini memberikan informasi bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, karena memenuhi prasyarat dimana nilai *t-statistic* di atas 1,96 (12.090 >1,96), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima.

H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

Hipotesis 2: Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *t-statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 3,250. Hasil dari nilai ini memberikan informasi bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, karena memenuhi prasyarat dimana nilai *t-statistic* di atas 1,96 (3,250 > 1,96), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.

H3 : Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

Hipotesis 3: kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *t-statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 1,17. Hasil dari nilai ini memberikan informasi bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, karena tidak memenuhi prasyarat dimana nilai *t-statistic* lebih kecil 1,96 (1,17 < 1,96), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 (H3) ditolak.



Gambar 4.2 Alur Model Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Mahasiswa Melaui Kepuasan

Gambar di atas menjelaskan kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan teori Solimun (2011), menjelaskan jika salah satu hasil (KP→KM) atau (KM→LM) atau keduanya tidak signifikan maka dikatakan bukan sebagai variabel mediasi. Hal ini menjelaskan dari teori Solimun tentang mediasi bahwa menunjukan salah satunya ada pengaruh yang tidak signifikan. Oleh karena itu kepuasan tidak memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Dalam penelitian ini kontribusi diberikan terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa Universitas Islam Indonesia. Adapun hasil pengaruh langsung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 *Standardized Indirect* and Derect *Effect* (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung)

Variabel	Pengaruh Langsung		Pengaruh Tidak Langsung
	Kepuasan Mahasiswa	Loyalitas Mahasiswa	
Kualitas Pelayanan	0,84	0,51	0,152
Kepuasan Mahasiswa	-	0,18	-

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.15 di atas diperoleh kontribusi pengaruh langsung (*direct effect*) dari masing-masing variabel. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa memberikan kontribusi sebesar 84%. Sedangakan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas memberikan kontribusi sebesar 51%. Kemudian kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa memberikan kontribusi sebesar 18%. Pengaruh tidak langsung merupakan kontribusi yang diberikan oleh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan ditengahi adanya variabel *interverning*. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa Universitas Islam

sebesar 15,2%. Berdasarkan hasil diperoleh bahwa pengaruh langsung memberikan kontribusi terbesar dibandingkan dengan adanya mediasi. Hal ini dikarenakan variabel mediasi kepuasan mahasiswa tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

4.2 Pembahasan

Kualitas pelayanan dalam bidang jasa merupakan pelayanan yang diberikan kepada sipenerima jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan. Dimana hal ini lebih menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa (Rangkuti, 2004: 28). Kualitas pelayanan yang diberikan pada Universitas Islam Indonesia, khususnya pada bidang pelayanan akademik sudah dinilai sangat baik. Berdasarkan dari hasil analisa kualitas pelayanan saat ini yang dikelompokan dalam 5 dimensi meliputi Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Bukti Nyata (*Tangibles*) dinilai baik oleh mahasiswa. Berdasarkan pengamatan penulis disaat pengambilan data, melakukan wawacara sekilas dengan beberapa mahasiswa berkaitan dengan pelayanan akademik saat ini, dimana mayoritas memberikan jawaban bahwa Tenaga Kependidikan/Staf Administrasi telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan. Akan tetapi hal tersebut harus diimbangi dengan memperhatikan keinginan mahasiswa dengan adanya kualitas pelayanan yang memadai.

Menurut Masruri (2004), adanya kualitas pelayanan yang memadai dan sesuai dengan harapan seseorang akan berdampak pada pencapain tingkat kepuasan seseorang. Hal ini dapat terjadi jika kualitas pelayanan dapat diterima

dengan baik oleh sipenerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Timbulnya kepuasan dalam diri mahasiswa akan berdampak pada sikap loyal mahasiswa terhadap Universitas. Sama halnya dengan kualitas pelayanan yang memadai, sesuai dengan harapan akan mampu menimbulkan rasa loyal mahasiswa terhadap Universitas. Loyal terhadap universitas sifatnya global, dimana mahasiswa akan memberikan citra baik terhadap universitas.

4.2.1 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-Statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 12,090. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiwa UII, karena memenuhi prasyarat dimana nilai *T-Statistic* diatas 1,96, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai kontribusi yang positif dimana meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 84%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Li (2013) dan Ardiyanto (2014) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Penelitian Subrahmanyam dan Raja Shekhar (2014) juga menunjukkan kualitas layanan telah ditemukan sebagai masukan penting bagi kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisa menjelaskan bahwa kualitas pelayanan saat ini dinilai sangat baik oleh mayoritas mahasiswa. Adapun kualitas pelayanan dibagi ke dalam 5 dimensi. Pertama dimensi *tangible* (bukti nyata), sejauh ini fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa sudah memadai dengan adanya tempat layanan akademik yang nyaman, fasilitas yang memadai, ruang pelayanan dilengkapi peralatan yang profesional dan modern. Dimensi *reliabiliy* (kehandalan) dari Tenaga Kependidikan dimana pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mahasiswa tanpa adanya perbedaan diantaranya. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), Tenaga Kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan selalu memprioritaskan kepentingan mahasiswa, kompeten dalam merespon permintaan mahasiswa secara efisien. Dimensi *empathy* (empati) dimana setiap mahasiswa memperoleh perlakuan yang sama tanpa adanya perbedaan, pelayanan administrasi mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh mahasiswa. Biasanya Tenaga Kependidikan pada devisi akademik memberikan arahan kepada mahasiswa berkaitan dengan prosedur dan birokrasi dalam pengurusan, misalnya wisuda, yudisum, ujian dll. Hal tersebut yang memberikan kepuasan bagi mahasiswa dimana apa yang diperlukan dalam kebutuhan di Universitas dapat terpenuhi, tanpa adanya kendala teknis dari sistem pelayanan. Besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan pada kualitas pelayanan membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa sudah memenuhi dari batas harapan mahasiswa. Tingkat kepuasan dalam diri mahasiswa menjadi poin terpenting bagi Universitas, karena mahasiswa akan memberikan *input* yang baik terhadap universitas.

4.2.2 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-Statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 3,250. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa UII, karena memenuhi prasyarat dimana nilai *T-Statistic* diatas 1,96, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa diperoleh nilai kontribusi yang positif dimana meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 51%. Sejalan dengan penelitian Rizki (2009) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ladhari et al (2011), Li (2013) dan Ardiyanto et al (2015) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Sehingga tinggi rendahnya kualitas pelayanan tidak akan mempengaruhi loyalitas pelanggan

Delgado dan Munuera (2001) mengemukakan bahwa ketika seseorang menerima kualitas pelayanan yang lebih baik, akan memberikan penilaian yang baik (*good value*), dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia layanan. Seseorang juga seringkali dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas suatu pelayanan (*service*) berdasarkan dari apa yang dilihat pertama kali tanpa adanya kajian terlebih dahulu seperti tempat atau lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi sebelum memutuskan bahwa pelayanan yang diberikan baik dibandingkan pelayanan lainnya. Sama halnya dengan lingkup pendidikan, kualitas pelayanan yang buruk akan berdampak buruk bagi universitas, kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan mahasiswa seperti pelayanan kurang ramah,

fasilitas dan tempat tidak memadai, adanya birokrasi yang berbelit tanpa adanya pengarahan dari Tenaga Kependidikan, waktu pelayanan yang lama dan lain sebagainya sehingga mahasiswa tidak puas dengan pelayanan yang ada, dan menurunnya tingkat kesetiaan mahasiswa telah memberikan penilaian negatif.

4.2.3 Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia

Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-Statistic* pada Tabel di atas adalah sebesar 1,17. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiwa UII, karena nilai *T-Statistic* di bawah1,96. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 (H3) ditolak. Pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa diperoleh nilai kontribusi yang positif dimana meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 18%. Secara empiris penelitian ini tidak mendukung penelitian Rizki (2009) bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan dan penelitian Li (2013) menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga perguruan tinggi swasta di Taiwan.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik oleh mayoritas mahasiswa, dimana kualitas pelayanan sudah sesuai dengan tingkat harapan yang berdampak pada tingginya tingkat kepuasan. Kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang proses pembelajaran selama berada di wilayah kampus. Selain itu dari segi pelayanan birokrasi kemudahan-kemudahan akses lainnya menjadikan nilai tersendiri untuk menimbulkan tingkat kepuasan dalam

diri mahasiswa. Akan tetapi dalam kondisi ini tingkat kepuasan tidak menjamin mahasiswa akan loyal terhadap universitas karena beberapa faktor di luar dari kualitas pelayanan. Adapun faktor tersebut misalnya karena responden terikat sebagai mahasiswa untuk 3 sampai 4 tahun. Sehingga mau tidak mau harus loyal dan tetap sebagai mahasiswa, tidak bisa keluar masuk dan pindah ke Universitas lain ataupun merekomendasikan ke Universitas lain. Selain itu faktor di luar dari kualitas pelayanan misalnya biaya pendidikan, tingkat kecocokan dalam pengambilan jurusan, proses pengajaran di dalam kelas, dan faktor lingkungan di luar universitas. Oleh karena itu kepuasan yang tinggi tercipta dari adanya kualitas pelayanan bukan dari kepuasan akan terhadap universitas itu sendiri sebagai tempat untuk belajar.

Berdasarkan dari hasil analisis di atas secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Akan tetapi pada kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Li (2013), dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan. Kualitas layanan yang dirasakan tidak memiliki dampak langsung pada loyalitas pelanggan. Namun demikian pengaruh ini harus diikuti kepuasan untuk mendapatkan loyalitas. Hasil ini sejalan dari hasil penelitian pada hipotesis 3, dimana tingkat kepuasan tinggi dikarenakan adanya kepuasan dalam segi

pelayanan. Akan tetapi kepuasan yang tinggi tercipta dari adanya kualitas pelayanan bukan dari kepuasan terhadap universitas. Oleh karenanya ke depan perlu adanya kajian tambahan untuk pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, tidak hanya dari segi kualitas pelayanan saja melainkan melihat faktor-faktor yang ikut berperan dalam memberikan tingkat kepuasan.