

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Mahasiswa dengan Menggunakan Instrument *HEdPERF*

Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI



Disusun oleh :

Nama : Haninggar Permata Kriswandani

Nomor Mahasiswa : 12311099

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Mahasiswa dengan Menggunakan Instrument *HEdPERF*

Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun dalam rangka menyusun skripsi

Oleh :

Nama : Haninggar Permata Kriswandani

Nomor Mahasiswa : 12311099

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 15 Desember 2016

Penulis,



Haninggar Permata Kriswandani

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Mahasiswa dengan Menggunakan Instrument *HEdPERF*

Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia

Nama : Haninggar Permata Kriswandani
Nomor Mahasiswa : 12311099
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, 15 Desember 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Budi Astuti, M. Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS MAHASISWA FAKULTAS KEDOKTERAN UII DENGAN MENGGUNAKAN
INSTRUMEN HEDPERF**

Disusun Oleh : **HANINGGAR PERMATA KRISWANDANI**

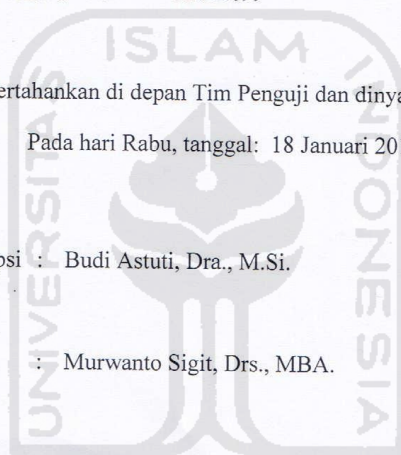
Nomor Mahasiswa : **12311099**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 18 Januari 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Budi Astuti, Dra., M.Si.

Penguji : Murwanto Sigit, Drs., MBA.




.....

.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT
atas segala limpahan rahmat dan karunia yang diberikan,
kupersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tuaku dan kakakku
yang tanpa henti memberikan kasih sayang, memberikan dorongan yang begitu luar biasa,
nasihat yang membangun serta selalu mendoakan kesuksesan dan kebahagiaanku

hingga detik ini.



HALAMAN MOTTO

”Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu selangkah lagi untuk menang.”

-R. A. Kartini-



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan tinggi terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa dengan menggunakan instrument HEdPERF studi kasus mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 225 sampel. Alat pengumpulan data ini menggunakan kuesioner yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden. Sumber data dari penelitian ini adalah sumber data primer. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata kunci: HEdPERF, Kepuasan, Loyalitas



Abstract

The purpose of this study was to analyze the quality of higher education services to the satisfaction and loyalty of students using HEdPERF instrument case studies Faculty of Medicine students of Islamic University of Indonesia. In this study used a sample of 225 samples. This data collection tool using the questionnaire in the form of a series of questions to answer respondents' list. The data source of this research is the primary data source. Data analysis techniques used in this study is SEM (Structural Equation Modelling) operated by AMOS program (Analysis of Moment Structure). The results showed that the aspect of non-academic significant effect on student satisfaction, academic aspects significant effect on student satisfaction, aspects of reputation significantly influence student satisfaction, aspects of the teaching program a significant effect on student satisfaction, aspects of access significant effect on student satisfaction and contentment significant effect the loyalty of the students.

Keywords: *HEdPERF, Satisfaction, Loyalty*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Dengan Menggunakan Instrumen HEdPERF Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak dapat lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik dukungan moril maupun materil yang dicurahkan kepada penulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah, dan Karunia-Nya yang tercurah tanpa henti, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Budi Astuti, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen.

5. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen yang telah menyampaikan ilmunya kepada penulis selama ini, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat khususnya bagi penulis. Amin.
7. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia atas bantuannya selama penulis menjalani proses perkuliahan.
8. Bapak Drs. Sutarjo dan Ibu Indrawati, serta kakak saya Widiastuti Werdaningrum yang sangat aku sayangi, terimakasih atas do'a, perhatian, kasih sayang, dan dukungan materil maupun non materil yang tiada henti diberikan.
9. Sahabatku Pemasaran Dara Tri Kumala Dewi Saputri, Ratna Sari, dan Arumningtyas Putri Yofa yang tidak pernah lelah memberikan semangat, bantuan dan dorongan. Terimakasih banyak karna kalian aku bisa semangat menyelesaikan skripsiku ini.
10. Teman-teman seperbimbingan skripsi Ova, Gilang, Fafan, dan Agus. Semoga kita bisa meraih sukses dimasa depan ya teman!
11. Sahabatku tersayang Mifta Fitriyhana, Restin Septiana, Latifah Putranti dan Sitria Amalia Khumaira teman seperjuangan dari awal kuliah semester satu, suka duka masa perkuliahan pernah kita lewati bersama. Tangis, canda tawa kita bersama takkan mudah terlupa. *See you on top guys!*
12. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi UII khususnya angkatan 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman KP3 Jogja yang telah membantu dan menemani selama saya di Jogja, memberikan semangat, selalu membuat saya tertawa saat sedih, serta tempat bertukar pikiran dan pengalaman. Terimakasih banyak.

14. Sahabat-sahabatku tercinta Dea Dairien Nadza, Mulia Sholihat dan Eki Widianti Saputri yang sejak masa SMA hingga detik ini selalu mendukung, menyemangati, dan selalu ada untuk berbagi keluh kesah.
15. Daka Rizki Zain yang tiada henti memberikan semangat, dorongan, bantuan, perhatian, doa dan nasehat untuk meraih kesuksesan saya dari awal kebersamaan hingga detik ini.
16. Semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam proses penyelesaian penelitian, yang telah membantu penulis baik responden yang telah mengisi kuesioner, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Aamiin.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dengan harapan agar bermanfaat bagi yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat dijadikan khasanah pustaka yang mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Haninggar Permata Kriswandani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan.....	7
2.2. Loyalitas	9

2.3	HEdPERF	13
2.3.1	Hubungan Aspek Non-akademik dan Kepuasan Mahasiswa	17
2.3.2	Hubungan Aspek Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.	18
2.3.3	Hubungan Aspek Reputasi dan Kepuasan Mahasiswa ...	17
2.3.4	Hubungan Aspek Program Pengajaran dan Kepuasan Mahasiswa	18
2.3.3	Hubungan Aspek Akses dan Kepuasan Mahasiswa	17
2.3.4	Hubungan Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa	18
2.4	Kerangka Penelitian	13
BAB III	METODE PENELITIAN	17
3.1	Lokasi Penelitian.....	17
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
3.2.1	Variabel Independen	17
3.3.2	Variabel Dependen.....	18
3.3	Jenis dan Teknik Prosedur Pengumpulan Data.....	17
3.3.1	Jenis Sumber Data.....	17
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	18
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	18
3.3.4	Skala Pengukuran Variabel	19
3.4	Populasi dan Sampel	20

3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel.....	20
3.5	Metode Analisis Data	22
3.5.1	Variabel Laten	22
3.5.2	Variabel Manifes.....	22
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2	Karakteristik Responden.....	43
4.2.1	Jenis Kelamin	43
4.2.2	Angkatan	44
4.3	Analisis Deskriptif Penilaian Variabel Penelitian.....	45
4.3.1	Variabel Non-akademik	47
4.3.2	Variabel Akademik	48
4.3.3	Variabel Reputasi.....	49
4.3.4	Variabel Program Pengajaran	50
4.3.5	Variabel Akses	51
4.3.6	Variabel Kepuasan Konsumen	52
4.3.7	Variabel Loyalitas Konsumen	52
4.4	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	53
4.4.1	Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	54
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.6	Pembahasan dan Implikasi Pemasaran.....	60

4.6.1	Pengaruh Aspek Non-akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	60
4.6.2	Pengaruh Aspek Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	64
4.6.3	Pengaruh Aspek Reputasi terhadap Kepuasan Mahasiswa	68
4.6.4	Pengaruh Aspek Program Pengajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa	72
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian	42
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.3 Angkatan Responden.....	44
Tabel 4.4 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Non-akademik	44
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Akademik.....	45
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Reputasi	46
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Program Pengajaran .	47
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Akses	48
Tabel 4.9 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen .	50
Tabel 4.11 <i>Goodness of Fit Index</i> Model Awal	51
Tabel 4.12 Hasil Estimasi Dengan Model AMOS	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Penelitian.....	57
Gambar 4.1 Gambar Hasil Analisis AMOS	57



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, perkembangan pemikiran masyarakat Indonesia semakin hari semakin cepat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, karena pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan suatu bangsa. Oleh sebab itu kemajuan suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan penduduknya. Peningkatan kualitas layanan maupun pengajaran perlu mendapat perhatian yang besar dan menjadi tuntutan untuk setiap institusi pendidikan untuk melakukan perbaikan mutu karena masih banyak ditemui kelemahan pelayanan dibidang pendidikan yang belum bisa memenuhi standar, kebutuhan dan harapan masyarakat khususnya mahasiswanya. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Selain itu, lembaga pendidikan berperan sangat penting dalam memajukan generasi suatu bangsa dan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing.

Perguruan tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal saja, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional. Kompetisi yang semakin

ketat antar institusi pendidikan semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik baginya. Dalam pendidikan tinggi, definisi pelanggan cukup berbeda dari manufaktur atau jasa umum seperti mahasiswa, pengusaha, staf akademik, pemerintah dan keluarga merupakan pelanggan dari sistem pendidikan dengan keragaman kebutuhan (Crawford, 1991). Bagi sebuah perguruan tinggi kualitas layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi (Widodo, 2015). Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Kualitas layanan yang sesuai dengan harapan serta kebutuhan akan menimbulkan kepuasan terhadap mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diharapkan akan menciptakan loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi sehingga mahasiswa tersebut bersedia menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain atau kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Kepuasan mahasiswa juga menjadi sangat penting karena akan meningkatkan antusiasme masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan *bargaining position* dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut (Widodo, 2015). Termasuk kepuasan mahasiswa dalam hal antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa,

rancangan perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan staf akademisi maupun staf administrasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml (1988). Namun konsep ini menurut banyak peneliti dirasa kurang cocok bila saat ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi, karena secara operasional instrument *SERVQUAL* hanya membandingkan antara layanan yang diterima dengan harapan konsumennya. Sedangkan instrument *SERVPERF* dapat melakukan penilaian layanan tetapi hanya bergantung pada kinerja institusi tersebut, sehingga pengukuran berbasis kinerja hanya menjelaskan tentang penilaian keseluruhan kualitas pelayanan Quester et al., 1995 (dalam Firdaus, 2005). Pada perguruan tinggi di Inggris, saat ini siswa harus dipertimbangkan menjadi “pelanggan utama” (Crawford, 1991). Perguruan tinggi harus peduli dengan tidak hanya pada nilai-nilai masyarakat dalam keterampilan dan kemampuan lulusan mereka Gindberg dan Lawson (dalam Firdaus, 2004), tetapi juga bagaimana perasaan siswa mereka tentang pengalaman pendidikan mereka Bemowski (dalam Firdaus, 2004).

Dari pandangan itu, Firdaus melakukan uji empiris sebuah alat ukur *service performance* pada sektor pendidikan tinggi yang diberi nama *HEdPERF (Higher Education Performance-only)* yang diharapkan dapat menangkap faktor-faktor yang menentukan dari kualitas layanan pada sektor pendidikan tinggi. *HEdPERF* dirancang

dengan menggunakan lima aspek yang terdiri dari aspek non-akademik, aspek akademik, reputasi, akses dan program pengajaran. Dalam risetnya, Firdaus juga membandingkan hasil uji *HEdPERF* dengan *SERVPERF* dan dengan *HEdPERF-SERVPERF* yang digabung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa *HEdPERF* lebih efektif dalam mengukur *service performance* di pendidikan tinggi. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan di fokuskan untuk menganalisa kualitas layanan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia dengan menggunakan instrument *HEdPERF*.

Universitas Islam Indonesia sebagai perguruan tinggi yang memiliki komitmen didalam menghasilkan pendidikan yang bermutu tinggi khususnya Fakultas Kedokteran. Fakultas Kedokteran merupakan salah satu dari 8 fakultas yang ada di lingkungan Universitas Islam Indonesia. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia memiliki program studi strata S1 Pendidikan Dokter berdiri pada tahun 2001, berdasarkan SK DIRJEN DIKTI Nomor 368/DIKTI/Kep/2001. Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia telah memperoleh peringkat akreditasi A, sesuai dengan SK BAN-PT Nomor 024/BAN-PT/Ak-XV/S1/VIII/2012 tertanggal 10 Agustus 2012 sampai dengan 10 Agustus 2017.

Kurikulum program studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia disusun berpedoman pada kebijakan kurikulum pendidikan dokter dari Konsil Kedokteran Indonesia serta masukan dari *stakeholder* (baik dari orang tua mahasiswa, pihak rumah sakit, dan dinas kesehatan). Tahap pendidikan sarjana kedokteran ditempuh pada semester I-VII yang terdiri atas 24 blok, sedangkan tahap pendidikan klinik pada semester VIII-X terdiri dari 13 *stase*. Kegiatan belajar pada tiap

blok berupa tutorial, kuliah pakar, keterampilan medik, kegiatan pengenalan klinik dan praktikum. Satu semester terdiri dari 3 sampai 4 blok. Tiap satu blok memiliki bobot SKS yang berbeda-beda. Satu minggu sama dengan satu SKS. Satuan Kredit Semester (SKS) yang diberlakukan dalam sistem PBL ini dibebankan dalam blok yaitu lamanya proses belajar (kegiatan blok) dalam satu minggu. Dengan menerapkan sistem pendidikan tersebut diharapkan mahasiswa mampu belajar secara mandiri dan sistematis, dalam suatu kerangka pemahaman yang terintegrasi, dan berdasar pada masalah yang umum timbul dalam masyarakat.

Sejalan dengan tuntutan mutu pengelolaan perguruan tinggi dan harapan masyarakat tersebut maka karyawan, dosen serta para pengurus struktural instansi pendidikan haruslah selalu berupaya melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan kualitas pelayanan yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan yang juga sesuai dengan standar secara terus-menerus. Fakultas Kedokteran memang telah menerapkan upaya demi meningkatkan kualitas layanan guna memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan mahasiswanya yaitu dengan menggunakan cara penyebaran angket evaluasi pembelajaran di kelas setiap akhir semester. Namun nyatanya cara ini masih dianggap kurang efektif dalam mengukur kualitas layanan fakultas karena angket yang diberikan hanya mengevaluasi kinerja staf pengajar saja dan tidak memuat evaluasi kinerja pengurus struktural instansi pendidikan ataupun masalah sarana dan prasarana fakultas.

Berdasarkan pemaparan diatas dan dengan pertimbangan, penulis tertarik untuk meneliti mutu kualitas layanan pendidikan tinggi Fakultas Kedokteran Universitas

Islam Indonesia Yogyakarta dengan menggunakan instrument *HEdPERF* sebagai alat ukur dalam penelitian ini dengan skripsi berjudul :

Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa dengan Menggunakan Instrument *HEdPERF*. Studi kasus Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas pelayanan aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah kualitas pelayanan aspek isu/ program pengajaran (*program issue*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
5. Apakah kualitas pelayanan aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
6. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aspek non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aspek akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aspek reputasi terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aspek isu/ program pengajaran (*program issue*) terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aspek akses terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

1.4 Batasan Masalah

Objek penelitian ini adalah Mahasiswa aktif angkatan 2011/ 2012 sampai dengan 2014/ 2015 Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil temuan penelitian ini dapat memberikan beberapa kontribusi yang akan turut membantu:

1. Bagi Penulis

Menambah kesadaran dan pengalaman penulis sehingga dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Serta diharapkan penulis dapat membandingkan antara teori dan praktek yang terjadi dilapangan.

2. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak lain untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian yang permasalahannya hampir sama atau pun sama dengan penelitian ini dimasa yang akan datang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Sebagai bahan perbandingan dalam penelitiannya mengenai Efek Mediasi Kepuasan Pada Loyalitas Siswa Untuk Institusi Pendidikan Tinggi yang dikemukakan Anusorn Kunanusorn dan Duangporn Puttawong (2015). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan mengadopsi konsep konstruksi dalam model dari Thomas (2011), Mohamed (2009), dan Helgesen & Nettet (2007). Model telah disesuaikan sebagai variabel laten dan *manifest* sesuai dengan lingkungan dan budaya penduduk bertujuan untuk dipelajari. Definisi operasional dalam kuesioner diuji dan dimodifikasi dalam kasus beberapa definisi operasional yang cocok untuk operasi di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan siswa adalah variabel mediasi dalam model ini dan kepuasan mahasiswa merupakan pendorong utama dari loyalitas mahasiswa.

Penelitian lain mengenai *HEdPERF* sebagai alat ukur kualitas pelayanan di pendidikan tinggi, diantaranya yang dikemukakan oleh Firdaus Abdullah (2005) dengan judul *HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector*. Dari penelitian yang menggunakan regresi berganda, penelitian tersebut menggunakan tiga skala pengukuran kualitas pelayanan dengan cara metode *HEdPERV*, *SERVPERF* dan *HEdPERV-SERVPERF*. Penelitian tersebut menemukan bahwa *HEdPERF* lebih efektif dalam mengukur kualitas layanan di sektor pendidikan atau perguruan tinggi. Dan dari kombinasi linear lima dimensi (dimensi *understanding* turun) yang dimodifikasi, secara signifikan berhubungan dengan tingkat kualitas layanan.

Selain itu penelitian yang juga dilakukan oleh Firdaus Abdullah (2004) yang berjudul *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector* yang menjelaskan perkembangan metodologi dari *HEdPERF* dengan mengusulkan 41 item instrumen yang telah diuji secara empiris menggunakan analisis faktor eksplorasi dan konfirmasi (CFA/ *Confirmatory Factor Analysis*) dimana dari kelima dimensi *HEdPERF* yaitu aspek non-akademik, aspek akademik, reputasi, akses dan isu-isu program menunjukkan hasil bahwa akses (yang berhubungan dengan aspek-aspek seperti didekati, kemudahan kontak, ketersediaan dan kemudahan) merupakan dimensi yang determinan paling penting dari kualitas pelayanan pada sektor pendidikan tinggi. Maka secara tersirat bahwa aspek akses memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan varians dalam keseluruhan peringkat.

2.1. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006). Kepuasan pelanggan secara sederhana didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nasution, 2005). Oleh karena itu, dapat pula dikatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa atau produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dalam hal pendidikan, persaingan dalam hal mempertahankan akreditasi, *image* ataupun lulusannya juga sangat dirasa. Tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan layanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa loyal. Terciptanya [kepuasaan](#) dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000). Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain dan loyalitas pelanggan, sehingga apabila organisasi atau perusahaan dapat memperhatikan segala hal yang dapat membentuk kepuasan pelanggan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan secara keseluruhan akan terbentuk. Dengan kata lain kepuasan mahasiswa tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas sehingga setiap lembaga pendidikan atau instansi bisa mencermati kualitas layanannya. Mungkin dikatakan bahwa siswa tidak puas dapat mengurangi jumlah kursus atau *drop out* dari kuliah sepenuhnya. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa atau ketidakpuasan menyebabkan niat untuk tinggal atau berhenti yang pada gilirannya menyebabkan retensi siswa atau gesekan Kara & De Shields (dalam Kuanusorn dan Puttawong, 2015). Ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa memiliki *antecedence* penting dan merupakan pendorong utama dari loyalitas mahasiswa Thomas (dalam Kuanusorn dan Puttawong, 2015).

2.2. Loyalitas

Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku daripada sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan yang loyal, maka orang tersebut akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian *non random* (tidak acak) yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambil keputusan (Peter. J, John. H, C. Griffin, 2003).

Loyalitas mahasiswa adalah kombinasi antara kemauan siswa untuk memberikan kata-kata positif dari mulut ke mulut tentang lembaga dan rekomendasi mengenai lembaga pendidikan untuk keluarga, teman, pengusaha, dan organisasi setiap kali peluang. Namun, loyalitas mahasiswa juga mengandung komponen sikap dan komponen perilaku (Henning - Thurau & et al, 2001;.. Marzo - Navarro & et al, 2005a). Para siswa yang loyal akan mempengaruhi kualitas pengajaran yang positif melalui partisipasi aktif dan perilaku berkomitmen (Rodie dan Kleine 2000).

Ditemukan bahwa loyalitas mahasiswa adalah tujuan utama yang diinginkan oleh banyak lembaga pendidikan tinggi karena beberapa alasan (Henning - Thurau & et al, 2001.) termasuk: 1) Biaya pendidikan, merupakan sumber utama pendapatan bagi perguruan tinggi yang paling pribadi. Mempertahankan siswa berarti mengembangkan dasar keuangan yang solid dan dapat diprediksi untuk kegiatan universitas dimasa depan. 2) Teori layanan pemasaran pada partisipasi pelanggan menunjukkan bahwa siswa dengan kesetiaan kepada-Nya atau lembaga pendidikannya dapat (sebagai faktor eksternal dalam proses produksi layanan) secara positif mempengaruhi kualitas pengajaran melalui partisipasi aktif dan komitmen tingkah laku (Rodie & Kleine,

2000). Loyalitas mahasiswa semasa masih aktif melaksanakan perkuliahan merupakan integrasi mahasiswa terhadap universitas atau institusi dalam hal kualitas pengajaran dan juga dalam komitmen kepada institusi. Dimana kualitas pengajaran tersebut dapat ditingkatkan dengan mengikut sertakan mahasiswa dalam proses pembelajaran secara aktif untuk berdiskusi ataupun tanya jawab, mendorong mahasiswa untuk melakukan praktek kerja lapangan ataupun melaksanakan penelitian dengan mengumpulkan data dari hasil penelitian sehingga tercipta atmosfer yang positif dalam proses pengajaran.

3) Setelah lulus, mahasiswa yang loyal dapat terus mendukung lembaga akademis (a) secara finansial; (b) melalui promosi dari mulut ke mulut kepada calon lain saat ini, atau mantan siswa; dan (c) melalui beberapa bentuk kerjasama. Kerja sama tersebut bisa dalam hal menginformasikan atau menawarkan penempatan pekerjaan kepada mahasiswa maupun terhadap alumni, serta masih ikut terlibat atau hadir dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh institusi. Dengan mempertahankan loyalitas jangka panjang dan kepuasan mahasiswa, akan langsung meningkatkan stabilitas lembaga akademik.

2.3. HEdPERF

Menurut banyak peneliti bahwa instrument *SERVQUAL* dirasa kurang cocok bila saat ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi, karena secara operasional instrument *SERVQUAL* hanya membandingkan antara layanan yang diterima dengan harapan konsumennya. Sedangkan instrument *SERVPERF* dapat melakukan penilaian layanan tetapi hanya bergantung pada kinerja institusi tersebut, sehingga pengukuran berbasis kinerja hanya menjelaskan tentang penilaian keseluruhan kualitas pelayanan Quester et al. (dalam Firdaus, 2005). Dalam pandangan

itu, Firdaus (2004) melakukan uji empiris sebuah alat ukur *service performance* pada sektor pendidikan tinggi yang diberi nama *HEdPERF* atau *higher education performance-only*, yang diharapkan dapat menangkap determinan-determinan dari kualitas layanan pada sektor pendidikan tinggi.

HEdPERF merupakan sebuah instrumen baru yang pengukurannya berbasis kinerja dan lebih komprehensif (Firdaus, 2005). Skala yang mencoba untuk menangkap penentu otentik kualitas layanan dalam sektor pendidikan tinggi yang dikategorikan dalam lima penentu kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Lima penentu *HEdPERF* tersebut terdiri dari:

1. Aspek non-akademik (*non-academic aspects*) merupakan faktor yang terdiri dari item penting yang memungkinkan mahasiswa memenuhi kewajiban studi mereka, yang berkaitan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.
2. Aspek akademik (*academic aspects*) merupakan faktor yang menggambarkan item yang semata-mata merupakan tanggung jawab staf akademisi.
3. Reputasi (*reputation*) merupakan faktor sarat dengan item yang menyarankan pentingnya lembaga pendidikan tinggi untuk memproyeksikan citra profesionalnya.
4. Akses (*access*) merupakan faktor yang terdiri dari item yang berhubungan dengan isu-isu seperti didekati, kemudahan kontak, ketersediaan dan kemudahan.
5. Isu/ masalah program (*programmes issues*) merupakan faktor yang menekankan pentingnya menawarkan keluasan dan reputasi program/ spesialisasi akademik dengan struktur yang fleksibel dan sesuai silabus.

Tingkat kualitas layanan tidak dapat diukur berdasarkan sudut pandang instansi pendidikan saja, tetapi harus dipandang pula dari sudut pandang penilaian mahasiswanya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan mahasiswa, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya, dan apakah pelayanan yang telah diberikan dan telah dirasakan sesuai dengan harapan mahasiswa. Maka hal ini tidak mengherankan lagi, bahwa praktisi dan akademisi sama-sama tertarik pada pengukuran kualitas pelayanan dalam rangka untuk lebih memahami *antecedent* penting dan konsekuensi, dan akhirnya membangun metode untuk meningkatkan kualitas untuk mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan Bitner (dalam Firdaus, 2005). Karena bila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka persepsinya konsumen akan puas, begitupun sebaliknya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan institusi pendidikan tersebut. Kelima faktor *HEdPERF* tersebut dituangkan kedalam 41 indikator pelayanan perguruan tinggi yang mencakup :

1. Aspek Non Akademik
 - 1) Tulus dalam memecahkan masalah
 - 2) Peduli dan perhatian individual
 - 3) Efisien/ cepat tanggap dengan keluhan
 - 4) Menanggapi permintaan bantuan
 - 5) Pencatatan yang akurat dan dapat dipercaya

- 6) Menepati janji
- 7) Jam buka yang nyaman
- 8) Sikap kerja positif
- 9) Komunikasi yang baik
- 10) Mengetahui sistem/ prosedur
- 11) Merasa aman dan percaya diri
- 12) Layanan dalam jangka waktu yang wajar

2. Aspek Akademik

- 1) Pengetahuan dalam menjawab pertanyaan
- 2) Peduli dan sopan
- 3) Menanggapi permintaan bantuan
- 4) Tulus dalam memecahkan masalah
- 5) Sikap positif
- 6) Komunikasi yang baik
- 7) Umpan balik kemajuan
- 8) Konsultasi yang cukup dan nyaman
- 9) Pengajar yang berpendidikan dan berpengalaman

3. Aspek Reputasi

- 1) Penampilan/ *image* yang profesional
- 2) Fasilitas asrama dan perlengkapannya
- 3) Fasilitas akademik
- 4) Program internal yang berkualitas

- 5) Fasilitas rekreasi
 - 6) Lokasi kampus yang ideal
 - 7) Lulusan universitas mudah mendapatkan pekerjaan
 - 8) Ukuran minimal kelas
 - 9) Layanan Kesehatan
 - 10) Program mutu yang baik
4. Aspek Program Pengajaran (*program issue*)
- 1) Program/ spesialisasi akademik yang beragam
 - 2) Kurikulum yang fleksibel
5. Akses
- 1) Perlakuan yang sama dan rasa hormat
 - 2) Cukup banyak kebebasan
 - 3) Kerahasiaan informasi
 - 4) Mudah dihubungi melalui telepon
 - 5) Layanan Konseling
 - 6) Serikat Mahasiswa
 - 7) Umpan balik untuk perbaikan
 - 8) Prosedur Layanan penyampaian

2.3.1. Hubungan Aspek Non-akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Aspek non-akademik adalah indikator penting dari kualitas pelayanan (Firdaus, 2005), aspek non-akademik merupakan anteseden kepuasan mahasiswa yang tidak bisa digantikan Hill (dalam Firdaus, 2005), merujuk aspek yang penting untuk

memungkinkan siswa untuk memenuhi kewajiban studi mereka, dan berhubungan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.

Aspek non-akademik dapat diartikan sebagai bentuk sarana dan prasarana penunjang pendidikan di universitas. Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah (Bafadal, 2003). Prasarana pendidikan dapat diartikan sebagai perangkat yang menunjang keberlangsungan sebuah proses pendidikan atau juga dapat diartikan sebagai semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan. Prasarana pendidikan dapat diartikan sebagai perangkat penunjang utama suatu proses atau usaha pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai (Bafadal, 2004).

Qi Huang (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara aspek non-akademik perguruan tinggi dengan kepuasan konsumen. Dalam penelitiannya perguruan tinggi harus menawarkan fasilitas dan peralatan yang lebih berguna untuk melengkapi atau meningkatkan kualitas hidup di universitas. Pelatihan khusus untuk pelayanan staf administrasi tentang sikap yang positif dan pengetahuan dari sistem kerja yang diperlukan terutama untuk staf yang memiliki kontak langsung dengan siswa. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan pemecahan masalah bagi staf administrasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan keterampilan mereka ketika berhadapan dengan pertanyaan atau masalah dari siswa. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Aspek non-akademis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3.2. Hubungan Aspek Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Firdaus (2005) menegaskan bahwa aspek akademis adalah indikator kualitas layanan yang kritis. Aspek akademik mengacu pada aspek termasuk sikap positif, keterampilan komunikasi yang baik, konsultasi yang cukup, umpan balik reguler kepada siswa, dan kemampuan luar biasa dari staf pengajar yang berhubungan dengan tanggung jawab akademisi. Aspek akademik memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan sangat meningkat ketika ada perbaikan dalam kualitas layanan akademik (Qi Huang, 2014).

Hal tersebut harus mendapatkan perhatian lebih mengingat bahwa para mahasiswa memerlukan pelayanan dan perlakuan yang baik sehingga perlu pemberian lebih banyak perhatian dan pelatihan kepada para staf akademik, dalam hal pelatihan keterampilan berkomunikasi, sikap dan cara melayani mahasiswa, cara melayani konsultasi akademik, dan menanggapi keluhan dari mahasiswa sehingga tercipta staf akademik yang berkualitas. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Aspek akademis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3.3. Hubungan Aspek Reputasi dan Kepuasan Mahasiswa

Reputasi atau citra (*image*) perusahaan yang menguntungkan dari suatu perusahaan dapat membantu dalam pasar yang kompetitif, karena mungkin membedakan perusahaan dari para pesaingnya Mohamad (dalam Kuanusorn dan Puttawong, 2015). *Image* selalu muncul sebagai salah satu variabel dengan pengaruh langsung terbesar dalam kepuasan dan juga memiliki pengaruh yang cukup besar dalam loyalitas Alves & Raposo (dalam Kuanusorn dan Puttawong, 2015). Menurut tinjauan literatur Helgesen & Nettet, 2007;

Mohamad, 2009; Brown & Mazzarol, 2006 (dalam Kunanusorn dan Puttawong, 2015). ditemukan bahwa secara langsung dan positif citra universitas mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Dan juga menemukan efek dari kepuasan mahasiswa secara signifikan memediasi hubungan antara citra universitas dan loyalitas mahasiswa. Namun demikian citra atau reputasi universitas adalah salah satu yang memiliki nilai paling berpengaruh dalam proses pembentukan kepuasan mahasiswa (Kunanusorn dan Puttawong, 2015).

Reputasi universitas adalah citra profesional diproyeksikan oleh universitas (Qi Huang, 2014). Dalam hal tersebut universitas dituntut untuk selalu meningkatkan reputasi dengan melakukan manajemen pelayanan yang baik, sistem pengajaran dan program-program pengajaran yang berkualitas, dan menciptakan lulusan yang berdaya saing sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah :

H3 : Aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3.4. Hubungan Aspek Program pengajaran dan Kepuasan Mahasiswa

Firdaus (2005) mencatat bahwa program pengajaran memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Cheng dan Tam (dalam Qi Huang, 2014) membuktikan bahwa metode pengajaran yang sering digunakan sebagai indikator kualitas pendidikan. Harvey dan Hill (dalam Qi Huang, 2014) menemukan bahwa metode pengajaran adalah salah satu faktor kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian Qi Huang (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara metode pengajaran dan kepuasan siswa. Selain itu, Kuh & Hu (dalam Qi Huang,

2014) menemukan bahwa masalah program ini merupakan prediktor kepuasan mahasiswa.

Metode pengajaran mengacu pada kepala lembaga pendidikan dan metode pengajaran yang digunakan oleh staf pengajar yang terstruktur, fleksibel dan sesuai dengan silabus. Semakin baik dan berkualitas suatu upaya pelaksanaan metode pengajaran, maka dapat meningkat pula kepuasan mahasiswa. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah :

H4 : Aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3.5. Hubungan Aspek Akses dan Kepuasan Mahasiswa

Firdaus (2005) menyatakan bahwa aspek akses adalah determinan yang paling penting dari kualitas layanan pada sektor perguruan tinggi. Dimensi akses ini sebagai dimensi *HEdPERF* mencapai signifikansi positif dalam kaitannya dengan elemen seperti mudah didekati, kemudahan dan ketersediaan kontak baik dengan para staf akademik maupun staf non-akademik (Firdaus, 2004).

Hasil penelitian Qi Huang (2014) tercermin ada hubungan positif yang kuat antara akses dan kepuasan mahasiswa mahasiswa dalam hal kenyamanan, ketersediaan, didekati staf akademik dan staf non-akademik. Para mahasiswa perlu lebih banyak kenyamanan dalam menghubungi staf administrasi seperti mudahnya dihubungi lewat telepon dan mudahnya mencari informasi. Mereka juga memerlukan layanan konsultasi yang lebih pada kedua aspek akademik dan aspek non akademik. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah :

H5 : Aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3.6. Hubungan Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Kualitas layanan yang baik dan professional akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

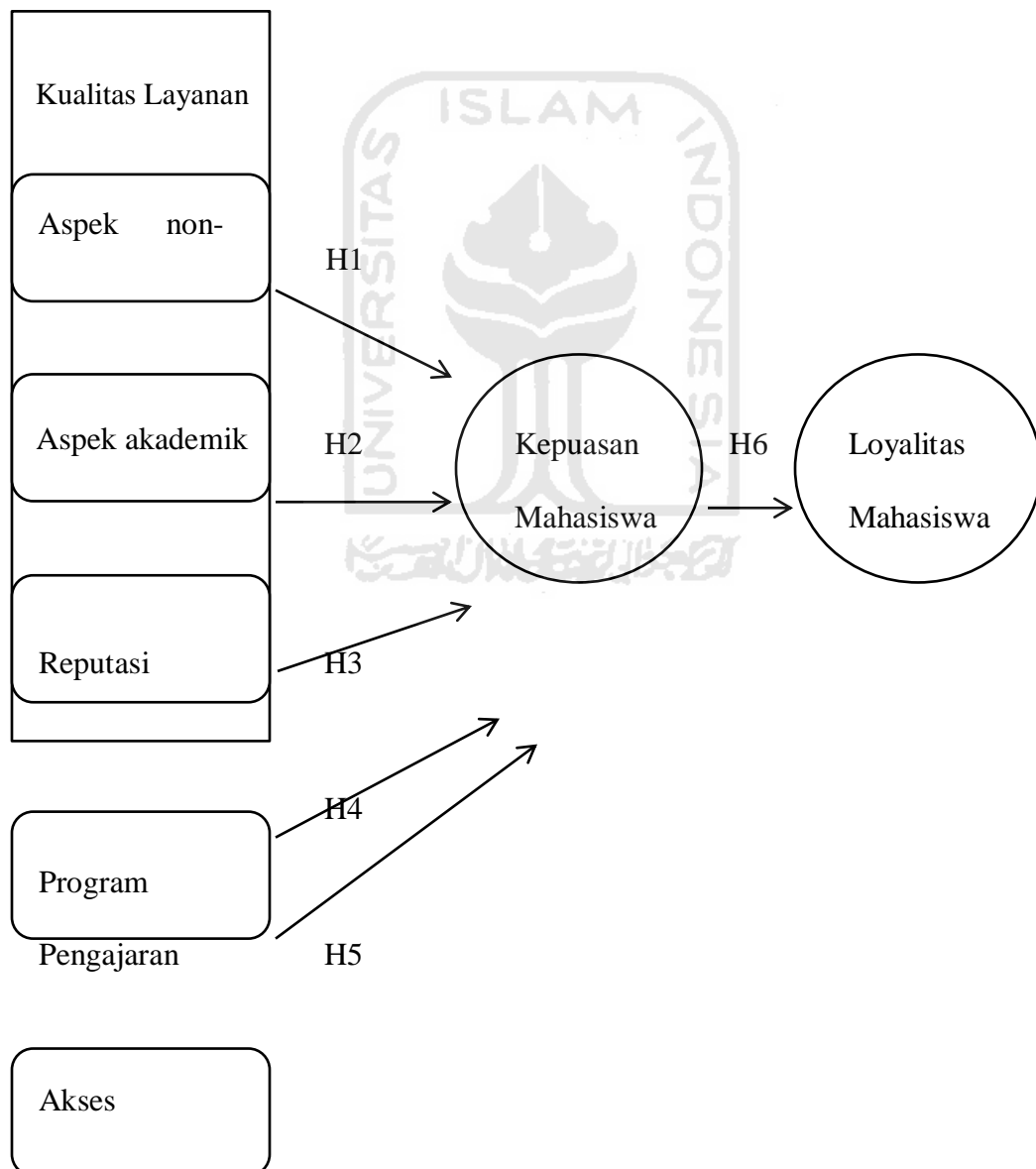
Praktisi dan akademisi sama-sama tertarik pada pengukuran kualitas pelayanan dalam rangka untuk lebih memahami *antecedens* penting dan konsekuensi, dan akhirnya membangun metode untuk meningkatkan kualitas untuk mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan (Bitner, 1993).

Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka persepsinya konsumen akan puas, begitupun sebaliknya. Tersedianya fasilitas pendukung untuk praktek seperti adanya Rumah Sakit dan jalur untuk kedepan mahasiswa dapat melanjutkan karir dengan menjadi staf akademik maupun bekerja di Poliklinik kampus. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dan fasilitas penunjang karir dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan institusi pendidikan tersebut. Dengan begitu hipotesis yang diajukan adalah:

H6: Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Mahasiswa

2.4. Kerangka Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang telah disampaikan dalam kajian pustaka dan berdasarkan pada penelitian empiris yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai adanya pengaruh variable kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, maka model penelitian yang dikembangkan seperti disajikan pada kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam definisi operasional ini ada tiga variabel yang diteliti yaitu sebagai :

1. Variabel bebas/ *independent* merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah 5 faktor/ aspek dari instrument *HEDPERF*, yaitu aspek non-akademik (X_1), aspek akademik (X_2), aspek reputasi (X_3), aspek program pengajaran (X_4) dan aspek akses (X_5).
2. Variabel terikat/ *dependent* adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa (Y_1) dan loyalitas mahasiswa (Y_2).

Pengukuran variabel-variabel tersebut diadaptasi dari instrumen penelitian yang digunakan dengan menggunakan skala Likert, dimana 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju dan 5 menunjukkan Sangat Setuju. Indikator dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen tersebut adalah sebagai berikut :

3.2.1 Variabel Independen

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Aspek non-	Aspek yang terdiri dari item	<ul style="list-style-type: none">• Staf administratif menunjukkan perhatian yang tulus dalam	(Firdaus, 2004)

<p>Akademik (X₁)</p>	<p>penting yang memungkinkan siswa memenuhi kewajiban studi mereka, dan hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.</p>	<p>memecahkan masalah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staf administratif mempunyai rasa simpati dan memberikan perhatian individual. • Permintaan/ keluhan ditangani dengan efisien dan cepat. • Staf administratif tidak pernah terlalu sibuk dalam merespon permintaan bantuan. • Administrasi mempunyai record yang akurat dan dapat diakses. • Staf administratif selalu menepati janji. • Jam buka administrasi yang nyaman. • Staf administratif menunjukkan sikap kerja yang positif kepada mahasiswa. • Staf administratif berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa. • Staf administratif mempunyai pengetahuan akan sistem/ 	
-------------------------------------	---	---	--

		<p>prosedur dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institusi memberikan rasa aman dan nyaman • Institusi menyediakan layanan dengan kerangka waktu yang masuk akal. 	
Aspek akademik (X ₂)	Faktor yang menggambarkan item yang semata-mata merupakan tanggung jawab akademisi.	<ul style="list-style-type: none"> • Staf akademik mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan. • Staf akademik selalu peduli dan sopan. • Staf akademik selalu merespon permintaan bantuan. • Staf akademik menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahkan masalah. • Staf akademik menunjukkan sikap yang positif kepada mahasiswa. • Staf akademik berkomunikasi dengan baik di dalam kelas. • Staf akademik memberikan umpan balik mengenai kemajuan 	(Firdaus, 2004)

		<p>mahasiswa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staf akademik mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya. 	
Aspek reputasi (X ₃)	<p>Faktor sarat dengan item yang menyarankan pentingnya lembaga pendidikan tinggi untuk memproyeksikan citra profesionalnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Institusi mempunyai <i>image</i> yang profesional. • Fasilitas dan perlengkapan asrama memadai. • Fasilitas akademik memadai. • Institusi menjalankan program mutu dengan sangat baik. • Fasilitas rekreasi memadai. • Institusi berada pada lokasi yang ideal dengan <i>layout</i> dan tampilan kampus sangat baik. • Lulusan institusi mudah mendapatkan pekerjaan. • Ukuran kelas cukup kecil untuk memungkinkan adanya perhatian personal. • Layanan kesehatan memadai. 	(Firdaus, 2004)

		<ul style="list-style-type: none"> • Institusi menjalankan program mutu dengan sangat baik. 	
Aspek program pengajaran (X_4)	Faktor yang menekankan pentingnya menawarkan keluasan dan reputasi program/spesialisasi akademik dengan struktur yang fleksibel dan sesuai silabus.	<ul style="list-style-type: none"> • Institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi. • Institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel. 	(Firdaus, 2004)
Aspek akses (X_5)	Faktor yang terdiri dari item yang berhubungan dengan isu-isu seperti didekati, kemudahan kontak, ketersediaan dan kemudahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa diperlakukan dengan adil dan dihormati oleh staf. • Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup. • Staf menghormati kerahasiaan informasi mahasiswa. • Staf menjamin bahwa mudah dihubungi melalui telepon. • Institusi menjalankan layanan 	(Firdaus, 2004)

		<p>konseling dengan sangat baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa. • Institusi mempertimbangkan umpan balik dari mahasiswa untuk memperbaiki performansi layanan. • Institusi mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana. 	
--	--	--	--

3.2.2 Variabel Dependen

A. Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

Definisi	Indikator	Sumber
<p>Kepuasan mahasiswa adalah respon atau penilaian mahasiswa mengenai pemenuhan kebutuhan atau penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. • Kepuasan atas kualitas pelayanan yang sudah dirasakan. 	(Kotler, 2005)

yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa		
---	--	--

B. Loyalitas Mahasiswa (Y₂)

Definisi	Indikator	Sumber
Faktor utama yang membantu perusahaan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang.	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa bersedia merekomendasikan fakultas kepada orang lain. Mahasiswa bersedia membantu fakultas jika dibutuhkan pada masa yang akan datang. 	(Hennig-Thurau, Langer and Hansen 2001)

3.3 Jenis dan Teknik Prosedur Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Sumber Data

Data primer ialah data yang didapat langsung dari lapangan. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap responden yang terkait dengan penelitian ini. Responden yang dibutuhkan disini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket (kuisoner terstruktur) yang diberikan kepada responden. Kuisoner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang sudah disediakan pilihan jawabannya. Dibuat dengan skala

interval, untuk memperoleh data yang jika diolah akan menunjukkan pengaruh atau hubungan antara variabel. Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.

Pertimbangan yang digunakan dalam memilih responden yaitu:

- 1) Responden adalah mahasiswa aktif yang minimal sudah berada pada semester 3 dengan pertimbangan mahasiswa tersebut mampu memahami butir-butir pernyataan dan mampu untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan dalam kuesioner.
- 2) Responden adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia tahun ajaran 2011/ 2012 sampai dengan tahun ajaran 2014/ 2015.

3.3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Metode observasi, merupakan metode pengumpulan data dengan secara langsung melakukan pengamatan pada lokasi penelitian yaitu di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- 2) Metode angket, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pernyataan kepada responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.3.4 Skala Pengukuran Variabel

Bentuk dasar yang digunakan dalam kuesioner ini adalah *close ended questions* dan *scaled response questions*. *Close ended questions* adalah suatu bentuk pertanyaan atau pernyataan dengan berbagai alternatif respon bagi respondennya guna mengetahui karakteristik responden. *Scaled response questions* adalah bentuk pertanyaan atau pernyataan yang menggunakan skala interval guna mengukur dan mengetahui ekspektasi responden mengenai atribut-atribut yang sedang diteliti, dari sudut pandang responden. Skala interval merupakan skala yang menggunakan angka untuk memeringkat obyek sedemikian rupa sehingga jarak setara secara numerik mewakili jarak setara karakteristik yang sedang diukur (Malhotra, 2009).

Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala Likert atau disebut juga *summated rating scale* banyak digunakan karena skala ini memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan. Skala interval mengandung semua informasi mengenai skala ordinal, juga memungkinkan untuk membandingkan perbedaan antar obyek-obyek. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rentang penilaian 1 sampai dengan 5. Skala terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk skor jawaban adalah sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju diberi bobot = 5

Jawaban Setuju diberi bobot = 4

Jawaban Cukup Setuju diberi bobot	= 3
Jawaban Tidak Setuju diberi bobot	= 2
Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot	= 1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2011/ 2012 sampai dengan 2014/ 2015 Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengambilan sampel dengan cara *probability sampling*. *Probability sampling* adalah cara pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010). Dan teknik yang dipakai adalah teknik *random sampling* dimana pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Untuk model SEM ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200. Bila ukuran sampel terlalu besar, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit

mendapatkan ukuran-ukuran *goodness of fit* yang baik (Ghozali, Imam, 2008). Pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator kali 5 sampai 10. Bila terdapat 21 indikator, besarnya sampel adalah antara 100-200 (Ferdinand A.T., 2005). Untuk penelitian ini, maka jumlah sampel yang diambil adalah :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \text{ sampai dengan } 10 \\ &= 45 \times 5 \\ &= 225\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah responden yang diambil sebanyak 225 responden, hal ini sesuai dengan batas minimal alat analisis SEM.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Menurut Ghozali (2008), SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor dan model persamaan simultan. Dalam analisis SEM, variabel dibedakan menjadi:

3.5.1 Variabel Laten

Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifes. Variabel laten disebut pula dengan istilah *unobserved* variabel, konstruk atau konstruk laten. Variabel laten diberi simbol lingkaran atau elips. Variabel laten dapat digolongkan menjadi dua yaitu sebagai berikut.

- a. Variabel laten eksogen, merupakan variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen adalah kualitas layanan (X).
- b. Variabel laten endogen, merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten endogen adalah kepuasan (Y1) dan loyalitas (Y2).

3.5.2 Variabel Manifes

Variabel manifes adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur variabel laten. Variabel manifes dapat disebut juga dengan istilah observed variabel, measured variabel atau indikator. Dalam program AMOS, variabel manifes diberi simbol kotak. Tahapan pemodelan dengan analisis persamaan struktural (SEM) akan dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) yang didasarkan pada evaluasi atas adanya hubungan saling ketergantungan. Ferdinand (2002) menunjukkan tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural menjadi tujuh langkah yaitu sebagai berikut:

1) Pengembangan model berdasar teori

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah pencarian atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Setelah itu, model divalidasi secara empirik melalui program SEM. Tanpa dasar teoritis yang kuat, SEM tidak dapat digunakan. SEM tidak digunakan untuk menghasilkan sebuah model, tetapi digunakan untuk mengkonfirmasi model

melalui data empirik. Pada dasarnya SEM adalah sebuah *confirmatory technique*, sebagai lawan dari *exploratory analysis*. Teknik ini digunakan untuk menguji sebuah teori, yang untuk pembuktiannya dibutuhkan pengujian empirik (Ferdinand, 2002).

2) Menyusun diagram jalur

Pada langkah kedua, model teoritis yang telah dibangun pada langkah pertama akan digambarkan pada *Path Diagram*. *Path diagram* tersebut akan mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas. Berdasarkan dari kajian teori dan kerangka teoritis yang ada, kemudian dibuat gambar diagram jalur hubungan kausalitas antar konstruk beserta indikatornya.

3) Menyusun persamaan struktural

Setelah teori atau model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram jalur, selanjutnya dapat dimulai dengan mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Pada langkah ketiga ini, model yang dinyatakan dalam diagram jalur dinyatakan dalam dua kategori dasar yaitu sebagai berikut:

(a) Persamaan-persamaan struktural (*structural equations*).

Setelah model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, langkah selanjutnya mengkonversi model ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun terdiri dari:

$$Y_1 = \alpha X + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \beta X + \varepsilon_2$$

Keterangan:

A (alpha) = Hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen (X dengan Y1)

β (beta) = Hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen (X dengan Y2)

ε (epsilon) = *Measurement error*

X = Kualitas pelayanan

Y1 = Kepuasan

Y2 = Loyalitas

(b) Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*).

Persamaan spesifikasi ini untuk menentukan variabel mana yang mengukur konstruk serta menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel.

4) Memilih matrik input dan estimasi model

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivarian lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian/ kovarian atau matrik korelasi (Ghozali, 2008) sedangkan teknik estimasi model yang digunakan adalah *Maximum Likelihood Estimation* dengan program AMOS.

5) Menilai identifikasi model struktural

Salah satu masalah yang akan dihadapi adalah masalah identifikasi (*identification problem*). Masalah identifikasi pada prinsipnya adalah masalah mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk

menghasilkan estimasi yang unik. Untuk melihat ada atau tidaknya problem identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi (Ghozali, 2008):

- (a) Nilai standar *error* yang besar untuk satu atau lebih koefisien
- (b) Program tidak mampu menghasilkan matrik informasi yang seharusnya disajikan.
- (c) Nilai estimasi yang tidak mungkin misalnya *error variance* yang negatif.
- (d) Nilai korelasi yang tinggi ($> 0,90$) antar koefisien estimasi.

Hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah identifikasi adalah menetapkan lebih banyak konstrain (menghapus path dari path diagram) sampai masalah yang ada hilang.

6) Evaluasi kriteria *Goodness of Fit*

Tindakan selanjutnya adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM. Menurut Ferdinand (2002) ada beberapa asumsi SEM yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:

(a) Ukuran sampel

Ukuran yang harus dipenuhi dalam pemodelan SEM adalah minimum berjumlah 100 dan selanjutnya menggunakan perbandingan lima observasi untuk setiap estimasi parameter. Dalam penelitian ini terdapat 45 indikator, maka minimum sampel yang harus digunakan adalah sebanyak 225 sampel.

(b) Normalitas

Normalitas dapat diuji dengan melihat gambar histogram data atau dapat diuji dengan metode-metode statistik. Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio skewness value* sebesar $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,01. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika nilai *critical ratio skewness* dibawah nilai mutlak 2,58 (Ghozali, 2008).

(c) *Outliers*

Outliers adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara *univariat* maupun *multivariat* yaitu yang muncul karena kombinasi karakteristik yang unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dengan observasi-observasi lainnya. Ferdinand (2002) menyebutkan *outliers* pada dasarnya dapat muncul dalam empat kategori:

- ✓ *Outliers* muncul karena kesalahan prosedur seperti kesalahan dalam memasukkan data atau kesalahan dalam mengkode data.
- ✓ *Outliers* muncul karena keadaan yang benar-benar khusus yang memungkinkan profil data lain daripada yang lain, tetapi peneliti memiliki penjelasan mengenai apa penyebab munculnya nilai ekstrim tersebut.
- ✓ *Outliers* muncul karena adanya suatu alasan tetapi peneliti tidak dapat mengetahui apa penyebabnya atau tidak ada penjelasan mengenai sebab-sebab munculnya nilai ekstrim tersebut.

✓ *Outliers* dapat muncul karena range nilai jawaban responden, bila dikombinasi dengan variabel lainnya kombinasinya menjadi tidak lazim atau sangat ekstrim, yang sering dikenal dengan *multivariate outliers*.

(d) *Multicollinearity*

Multikolinearitas dapat dideteksi dari determinan matriks kovarians. Nilai determinan matriks kovarians yang sangat kecil memberi indikasi adanya problem multikolinearitas.

Setelah asumsi SEM terpenuhi, langkah berikutnya adalah menguji kesesuaian dan uji statistik. Dalam analisis SEM tidak ada alat uji statistik tunggal untuk mengukur atau menguji hipotesis mengenai model (Hair, dkk dalam Ferdinand, 2002). Ada beberapa jenis *fit index* yang mengukur derajat kesesuaian antara model yang dihipotesakan dengan data yang disajikan, antara lain sebagai berikut:

(1) χ^2 - *Chi-square* Statistik

Chi-square bersifat sangat sensitif terhadap besarnya sampel yaitu terhadap sampel yang terlalu kecil (<50) maupun terhadap sampel yang terlalu besar (>200). Oleh karena itu penggunaan *Chi-square* hanya sesuai bila ukuran sampel adalah antara 100 sampai 200 sampel. Bila ukuran sampel berada di luar rentang tersebut, uji signifikansi akan menjadi kurang reliabel, sehingga pengujian tersebut perlu dilengkapi dengan alat uji yang lainnya (Ferdinand, 2002). Dasar pengambilan keputusan dalam uji *Chi-Square* ini adalah sebagai berikut (Santoso, 2007):

- ✓ Dengan membandingkan χ^2 hitung dengan χ^2 tabel
 - Jika χ^2 hitung $\leq \chi^2$ tabel, maka matrik kovarian sampel tidak berbeda dengan matrik kovarians estimasi.
 - Jika χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel, maka matrik kovarian sampel berbeda dengan matrik kovarians estimasi.
- ✓ Dengan melihat angka probabilitas (ρ) pada output AMOS
 - Jika $\rho \geq 0,05$ maka matrik kovarian sampel tidak berbeda dengan matrik kovarians estimasi.
 - Jika $\rho < 0,05$ maka matrik kovarian sampel berbeda dengan matrik kovarians estimasi.

(2) GFI (*Goodness of fit Index*)

Secara teoritis, angka GFI berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*) dengan pedoman bahwa semakin hasil GFI mendekati angka 1, akan semakin baik model tersebut dalam menjelaskan data yang ada. Menurut Ferdinand (2002) nilai GFI yang diharapkan adalah $\geq 0,90$.

(3) AGFI (*Adjusted goodness of fit*)

Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI (*Adjusted goodness of fit Index*) mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90.

(4) CMIN/ DF

CMIN/ DF adalah nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Byrne (dalam Ghozali, 2008) mengusulkan nilai ratio < 2 merupakan ukuran fit.

Nilai statistik *chi-square* χ^2 dibagi DF disebut dengan nilai χ^2 -relatif. Nilai χ^2 -relatif kurang dari 2,0 atau bahkan terkadang kurang dari 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data Arbuckle (dalam Ferdinand, 2002).

(5) TLI (*Tucker Lewis Index*)

TLI adalah sebuah *alternatif incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*. Nilai TLI yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $> 0,95$, dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan a *very good fit* Arbuckle (dalam Ferdinand, 2002).

(6) CFI (*Comparative Fit Index*)

Besaran indeks ini adalah pada rentang nilai sebesar 0 – 1, dimana semakin mendekati 1 mengindikasikan tingkat *fit* yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI > 0,95$ (Ferdinand, 2002:60).

(7) RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*)

RSMEA adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengompensasikan *Chi-square* statistik dalam sampel yang besar. Nilai $RSMEA \leq 0,08$ merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model berdasarkan *degrees of freedom* Browne & Cudeck (dalam Ferdinand, 2002).

7) Interpretasi dan modifikasi model

Ketika model telah dinyatakan diterima, maka dapat dipertimbangkan dilakukannya modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness of fit*. Jika model dimodifikasi, maka model tersebut harus di *crossvalidated* (diestimasi dengan data terpisah) sebelum model modifikasi diterima (Ghozali, 2008).



BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Validitas adalah tingkat keabsahan yang dicapai oleh suatu indikator dalam menilai suatu konstruk atau secara sederhana dapat diartikan sebagai tingkat keabsahan pengukuran atas apa yang seharusnya diukur. Peneliti dianjurkan untuk melakukan uji validitas atau unidimensionalitas terhadap semua indikator konstruk yang masuk dalam model penelitian sebelum menilai reliabilitasnya.

Peneliti menguji validitas setiap *observed variable* atau indikator dengan pendekatan *convergent validity*. Validitas konvergen dapat dilihat dari *measurement model* dengan menentukan apakah setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diujinya. Sebuah indikator menunjukkan validitas konvergen yang signifikan apabila koefisien variabel indikator itu lebih besar dari dua kali *standard error*-nya (Anderson and Gerbing, 1988) atau memiliki *critical ratio* yang lebih besar dari dua kali *standard error*-nya (Ferdinand, 2002). Program AMOS versi 6 juga menyediakan fasilitas menilai validitas konvergen dengan mencermati *critical value* atau *t value* dari setiap indikator. Kriterianya adalah apabila *t value* indikator ≥ 1.96 maka indikator tersebut signifikan pada tingkat $\alpha = 0,05$ (Holmes-Smith, 2001).

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat kemampuan masing-masing indikator mengindikasikan sebuah *construct* yang umum atau secara sederhana dapat dikatakan sebagai tingkat konsistensi dan stabilitas dari sebuah alat ukur (Ferdinand, 2002). Dalam

SEM ada beberapa uji statistik untuk menguji reliabilitas konstruk yaitu *construct reliability* dan *variance extracted*.

Pada penelitian ini reliabilitas konstruk diuji menggunakan pendekatan *construct reliability* dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen yang digunakan dari model SEM yang dianalisis yang dapat dilihat pada Tabel 4.1. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *construct reliability* > 0,6.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian

Indikator	λ_i	ϵ_i	t-value	Ket	Construct Reliability	Keterangan
X1.1	1,916	,184	10,408	Valid	0,999	Reliabel
X1.2	1,398	,136	10,272	Valid		
X1.3	,815	,089	9,150	Valid		
X1.4	1,051	,106	9,939	Valid		
X1.5	1,128	,111	10,151	Valid		
X1.6	1,171	,116	10,058	Valid		
X1.7	,895	,098	9,113	Valid		
X1.8	,724	,077	9,441	Valid		
X1.9	,687	,070	9,870	Valid		
X1.10	,830	,089	9,346	Valid		
X1.11	,964	,094	10,236	Valid		
X1.12	,560	,067	8,403	Valid		

X2.1	,973	,093	10,415	Valid	0,998	Reliabel
X2.2	1,071	,102	10,468	Valid		
X2.3	1,083	,103	10,543	Valid		
X2.4	,888	,092	9,644	Valid		
X2.5	,909	,097	9,415	Valid		
X2.6	,438	,058	7,623	Valid		
X2.7	,514	,063	8,198	Valid		
X2.8	,486	,058	8,310	Valid		
X2.9	,793	,081	9,837	Valid		
X3.1	,829	,085	9,726	Valid	0,998	
X3.2	,816	,083	9,838	Valid		
X3.3	,492	,059	8,292	Valid		
X3.4	,579	,062	9,267	Valid		
X3.5	,769	,078	9,846	Valid		
X3.6	,615	,067	9,192	Valid		
X3.7	,774	,081	9,599	Valid		
X3.8	,660	,071	9,257	Valid		
X3.9	,728	,076	9,639	Valid		
X3.10	1,426	,135	10,543	Valid		
X4.1	,767	,345	2,223	Valid	0,916	Reliabel
X4.2	,745	,302	2,469	Valid		

X5.1	,539	,057	9,381	Valid		
X5.2	,566	,059	9,621	Valid		
X5.3	,553	,058	9,593	Valid		
X5.4	,644	,067	9,551	Valid		
X5.5	,396	,045	8,850	Valid		
X5.6	,437	,048	9,142	Valid		
X5.7	,497	,052	9,527	Valid		
X5.8	,611	,061	9,988	Valid		
Y1.1	,468	,053	8,913	Valid	0,994	
Y1.2	,469	,052	8,960	Valid		
Y2.1	,280	,042	6,714	Valid	0,990	
Y2.2	,314	,042	7,460	Valid		

Sumber : Hasil Olah Data *Structural Equation Modeling (SEM)*, 2016

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data ini diperoleh presentase responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	90	42%

Perempuan	135	58%
Total	225	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden laki-laki sebanyak 90 orang atau 42% dan perempuan sebanyak 135 orang atau 58%. Dengan demikian, responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 135 orang atau 58%, hal ini disebabkan karena kaum perempuan lebih tertarik mengambil Fakultas Kedokteran sebagai jurusan pendidikan mereka.

4.1.2 Angkatan

Karakteristik responden berdasarkan angkatan dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Angkatan Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
2011	11	3%
2012	58	27%
2013	89	42%
2014	32	14%
2015	35	15%
Total	225	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu 2011, 2012, 2103, 2014, dan 2015. Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan angkatan 2013 sebesar 89 responden atau 42%. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden yang aktif di Fakultas Kedokteran adalah angkatan 2013.

4.3 Analisis Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

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

1,00 – 1,80= Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas/ Sangat Tidak Loyal

1,81 – 2,60= Tidak Baik/ Tidak Puas/ Tidak loyal

2,61 – 3,40= Netral

3,41 – 4,20= Baik/ Puas/ Loyal

4,21 – 5,00= Sangat Baik/ Sangat Puas/ Sangat Loyal

4.3.1 Variabel Aspek Non-akademik

Berdasarkan Tabel 4.4 mengenai hasil penilaian responden terhadap variabel aspek non-akademik, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,08 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel aspek non akademik adalah baik. Sedangkan penilaian respoden pada variabel aspek non akademik tertinggi adalah pada indikator ”Saya merasa aman dan yakin berhubungan dengan institusi ini” dengan rata – rata sebesar 4,27 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Pada saat saya mempunyai masalah, staf administratif menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahan masalah” yaitu dengan rata – rata sebesar 3,72.

Tabel 4.4

Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Aspek Non-akademik

Aspek Non-akademik	Persepsi	Kriteria
Staf administratif menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahkan masalah.	3,72	baik
Staf administratif mempunyai rasa simpati dalam memberikan perhatian individual.	4,07	baik
Permintaan/ keluhan ditangani dengan efisien dan cepat.	4,12	baik
Staf administratif tidak pernah terlalu sibuk dalam merespon permintaan bantuan mahasiswa.	4,11	baik
Administrasi mempunyai <i>record</i> / pencatatan yang akurat dan dapat diakses.	4,08	baik
Pada saat staf berjanji melakukan sesuatu dalam waktu	4,01	baik

tertentu, mereka menepatinya.		
Jam buka layanan administrasi yang nyaman.	3,97	baik
Staf administratif menunjukkan sikap kerja yang positif kepada mahasiswa.	4,16	baik
Staf administratif berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa.	4,22	baik
Staf administratif mempunyai pengetahuan akan sistem/prosedur dengan baik.	4,11	baik
Institusi memberikan rasa aman dan nyaman.	4,27	sangat baik
Institusi menyediakan layanan dengan kerangka waktu yang masuk akal.	4,15	baik
Rata-rata	4,08	baik

Sumber : Data Diolah

4.3.2 Variabel Aspek Akademik

Berdasarkan Tabel 4.5 mengenai hasil penilaian responden terhadap variable aspek akademik, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,12 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel aspek akademik adalah baik. Sedangkan penilaian responden pada variabel aspek akademis tertinggi adalah pada indikator “Dosen mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan saya yang berkenaan dengan materi kuliah” dengan rata – rata sebesar 4,31 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Dosen

memberikan umpan balik/ laporan penilaian mengenai kemajuan saya” yaitu dengan rata – rata sebesar 3,93.

Tabel 4.5
Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Aspek Akademis

Aspek Akademis	Persepsi	Kriteria
Dosen mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan yang berkenaan dengan materi kuliah.	4,31	sangat baik
Dosen menunjukkan sikap yang positif kepada mahasiswa.	4,19	baik
Dosen berkomunikasi dengan baik di dalam kelas.	4,21	baik
Dosen memberikan umpan balik/ laporan penilaian mengenai kemajuan mahasiswa.	3,93	baik
Dosen mengalokasikan waktu yang cukup dan nyaman untuk konsultasi.	3,96	baik
Dosen memperlakukan mahasiswa dengan sopan.	4,15	baik
Dosen tidak pernah terlalu sibuk dalam merespon permintaan bantuan mahasiswa.	4,09	baik
Dosen menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahkan masalah akademik.	4,11	sangat baik

Dosen mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya.	4,11	sangat baik
Rata-rata	4,12	baik

Sumber : Data Diolah

4.3.3 Variabel Reputasi

Hasil penilaian responden terhadap variabel reputasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Reputasi

Reputasi	Persepsi	Kriteria
Fakultas Kedokteran mempunyai <i>image/</i> citra yang profesional.	4,18	baik
Fasilitas akademik memadai.	4,16	baik
Fasilitas rekreasi (kantin, taman baca dll) memadai.	4,15	baik
Fakultas Kedokteran berada pada lokasi yang ideal dengan <i>layout</i> dan tampilan kampus sangat baik.	4,24	baik
Fakultas Kedokteran menyediakan program yang bereputasi tinggi.	4,25	baik
Layanan kesehatan memadai.	4,16	baik
Fasilitas dan perlengkapan asrama institusi memadai.	4,14	baik
Lulusan mahasiswa mudah mendapatkan pekerjaan.	4,10	baik
Ukuran kelas ideal sehingga memungkinkan adanya perhatian personal.	4,13	baik
Fakultas Kedokteran menjalankan program mutu dengan sangat baik.	3,79	baik
Rata-rata	4,13	baik

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.6, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,13 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek reputasi adalah baik. Sedangkan penilaian responden pada variabel aspek reputasi tertinggi adalah pada indikator “Fakultas Kedokteran menyediakan program yang bereputasi tinggi” sebesar 4,25 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Fakultas Kedokteran menjalankan program mutu dengan sangat baik” yaitu dengan rata – rata sebesar 3,79.

4.3.4 Variabel Program Pengajaran

Hasil penilaian responden terhadap variabel program pengajaran adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Program Pengajaran

Pengajaran	Persepsi	Kriteria
Fakultas Kedokteran menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel.	3,92	baik
Fakultas Kedokteran menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi.	3,94	baik
Rata-rata	3,93	baik

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 3,93 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap program pengajaran adalah baik. Sedangkan penilaian responden pada variabel program pengajaran tertinggi adalah pada indikator “Fakultas Kedokteran menawarkan banyak program dengan berbagai macam

spesialisasi” sebesar 3,94 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Fakultas Kedokteran menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel” yaitu dengan rata – rata sebesar 3,92.

4.3.5 Variabel Akses

Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai hasil penilaian responden terhadap variabel akses, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,12 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek akses adalah baik. Sedangkan penilaian responden pada variabel aspek akses tertinggi adalah pada indikator “Fakultas Kedokteran mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana” sebesar 4,20 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup” yaitu dengan rata – rata sebesar 4,05.

Tabel 4.8

Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Akses

Akses	Persepsi	Kriteria
Mahasiswa diperlakukan dengan adil dan dihormati oleh staf.	4,07	baik
Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup.	4,05	baik
Staf menghormati kerahasiaan pada saat mahasiswa menyampaikan informasi kepada mereka.	4,11	baik
Staf menjamin bahwa mereka mudah dihubungi melalui telepon.	4,09	baik
Fakultas Kedokteran menjalankan layanan konseling dengan sangat baik.	4,16	baik
Fakultas Kedokteran mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa.	4,14	baik
Fakultas Kedokteran merespon laporan	4,14	baik

perbaikan mutu layanan dari mahasiswa.		
Fakultas Kedokteran mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana	4,20	baik
Rata-rata	4,12	baik

Sumber : Data Diolah

4.3.6 Variabel Kepuasan Konsumen

Berdasarkan Tabel 4.9 mengenai hasil penilaian responden terhadap variable kepuasan konsumen, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,12 dan nilai tersebut kategori puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepuasan konsumen adalah puas.

Tabel 4.9
Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen	Persepsi	Kriteria
Kualitas pendidikan yang diberikan Fakultas Kedokteran sesuai dengan yang dijanjikan.	4,12	puas
Kepuasan atas pelayanan yang di berikan oleh Fakultas Kedokteran yang telah dirasakan.	4,12	puas
Rata-rata	4,12	puas

Sumber : Data Diolah

4.3.7 Variabel Loyalitas Konsumen

Hasil penilaian responden terhadap variabel loyalitas konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen

Kepuasan Konsumen	Persepsi	Kriteria
--------------------------	-----------------	-----------------

Mahasiswa bersedia merekomendasikan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia kepada orang lain.	4,20	loyal
Mahasiswa bersedia membantu Fakultas Kedokteran jika dibutuhkan pada masa yang akan datang	4,23	loyal
Rata-rata	4,21	loyal

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat dipaparkan bahwa dari 225 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,21 dan nilai tersebut kategori loyal. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap loyalitas konsumen adalah loyal. Sedangkan penilaian responden pada variabel aspek loyalitas tertinggi adalah pada indikator “Saya bersedia membantu Fakultas Kedokteran jika dibutuhkan pada masa yang akan datang” sebesar 4,23 dan penilaian terendah adalah pada indikator “Saya bersedia merekomendasikan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia kepada orang lain” yaitu dengan rata – rata sebesar 4,20.

4.4 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *Path Analysis* dan uji asumsi SEM. Model analisis jalur ini digunakan analisis SEM (*Structural Equation Model*) yaitu sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Analisis ini sekaligus untuk membuktikan hipotesis penelitian ini yang telah dipaparkan

pada bab sebelumnya. Untuk melakukan analisis data dengan metode SEM diperlukan tahap-tahap pengujian yaitu :

4.4.1. Uji Kebaikan Model (*Goodness of Fit*)

Untuk mengetahui kriteria model yang baik (*Goodness of Fit*) digunakan: *Absolut Fit Measured* (pengukuran indeks mutlak), *Incremental Fit Measured* (Pengukuran tambahan indeks) dan *Parsimonious Fit Measured* (Pengukuran kesederhanaan indeks). Uji kebaikan model ini menggunakan *software* AMOS versi 21 dapat diketahui pada Tabel 4.11.

Uraian masing-masing dari *goodness of fit index* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. χ^2 – *Chi Square Statistic*

Alat uji ini merupakan alat uji paling fundamental untuk mengukur *overall fit*. Alat uji ini juga merupakan alat uji statistik mengenai adanya perbedaan antara matriks kovarian populasi dengan matriks kovarian sampel. Model yang diuji dipandang baik atau memuaskan apabila nilai *chi-square*nya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 , semakin baik model tersebut. Dalam uji beda *chi-square*, $\chi^2 = 0$ berarti benar-benar tidak ada perbedaan dan H_0 diterima. Dengan demikian, model tersebut diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut-off value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,10$. Dalam uji ini peneliti mencari penerimaan hipotesis nol. Nilai χ^2 yang kecil dan tidak signifikanlah yang diharapkan agar hipotesis nol sulit ditolak (H_0 diterima). Hasil uji *Chi-Square* dalam penelitian ini adalah sebesar 909,903 dengan nilai signifikansi sebesar 0,746. Karena nilai signifikansi $0,746 > 0,05$ maka model penelitian sudah sesuai dengan *goodness of fit*.

2. *The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA adalah suatu indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *chi-square statistic* dalam sampel yang besar. Nilai *RMSEA* menunjukkan *Goodness of Fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai $RMSEA \leq 0,08$ merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan suatu *close fit* dari model tersebut berdasarkan *degrees of freedom*. Browne dan Cudeck (dalam Ferdinand, 2002) berpendapat bahwa nilai $RMSEA \leq 0,08$ mengindikasikan adanya *reasonable error of approximation*. Para ahli tidak ingin menggunakan model dengan $RMSEA > 0,10$. Hasil uji *RMSEA* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000. Karena nilai $RMSEA 0,000 \leq 0,08$ maka model penelitian sudah sesuai dengan *goodness of fit*.

3. *Goodness of Fit Index (GFI)*

Indeks kesesuaian ini menghitung proporsi tertimbang dari varian dalam matriks kovarian sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarian populasi yang terestimasi. *GFI* adalah suatu ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) hingga 1,00 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan “*better fit*”. Hasil uji *GFI* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,848. Karena nilai $GFI 0,848 < 0,90$ maka model penelitian dalam kondisi marginal karena mendekati nilai batas yang ditentukan yaitu 0,90.

4. *AGFI – Adjusted Goodness-of-Fit*

GFI adalah analog dari R^2 dalam regresi berganda. *Fit* indeks ini dapat disesuaikan terhadap *degrees of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila nilai $AGFI \geq 0,90$. *GFI* maupun

AGFI adalah kriteria yang memperhitungkan proporsi tertimbang dari varian dalam suatu matriks kovarian sampel. Nilai 0,833 dapat diinterpretasikan sebagai tingkatan yang baik (*good overall model fit*), sedangkan nilai 0,90–0,95 menunjukkan tingkatan cukup (*adequate fit*). Hasil uji *AGFI* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,833. Karena nilai *GFI* $0,833 \leq 0,90$ maka model penelitian dalam kondisi marginal karena mendekati nilai batas yang ditentukan yaitu 0,90.

5. *CMIN/DF*

The minimum sample discrepancy function (CMIN) dibagi dengan *degree of freedomnya* akan menghasilkan *indeks CMIN/DF*, yang umumnya dilaporkan oleh para peneliti sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat *fitnya* suatu model. *CMIN/DF* tidak lain adalah statistic *chi-square*, χ^2 dibagi *Df-nya* sehingga disebut χ^2 -relatif. Nilai χ^2 -relatif $< 2,00$ atau bahkan terkadang $< 3,00$ adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data. Hasil uji *CMIN/DF* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,969. Karena nilai *CMIN/DF* $0,969 \leq 2,00$ maka model penelitian dalam kondisi *goodness of fit*.

6. *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI adalah suatu *alternative incremental fit index* yang membandingkan suatu model yang diuji terhadap suatu *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya suatu model adalah penerimaan $\geq 0,95$, dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan *a very good fit*. Hasil uji *TLI* dalam penelitian ini adalah

sebesar 1,011. Karena nilai TLI $1,011 \geq 0,95$ maka model penelitian dalam kondisi *goodness of fit*.

7. Comparative Fit Index (CFI)

Besaran indeks ini adalah pada rentang nilai sebesar 0 – 1. Semakin mendekati 1 mengindikasikan tingkat *fit* paling tinggi (*a very good fit*). Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,95$. Keunggulan dari indeks ini adalah bahwa indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel, karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan suatu model. Indeks *CFI* identik dengan *Relative Noncentrality Index (RNI)*. Dalam penilaian model, indeks *TLI* dan *CFI* sangat dianjurkan untuk digunakan karena indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model. Hasil uji TLI dalam penelitian ini adalah sebesar 1. Karena nilai TLI $1 \geq 0,95$ maka model penelitian dalam kondisi *goodness of fit*.

Hasil *goodness of fit* sebagian besar dinyatakan baik kecuali AGFI dan GFI yang nilainya hampir mendekati nilai yang ditentukan atau dapat disebut dalam kondisi *marginal*. Dengan demikian model penelitian ini telah dapat dinyatakan memenuhi kesesuaian model (*goodness of fit*).

Tabel 4.11
Goodness of Fit Index Model Awal

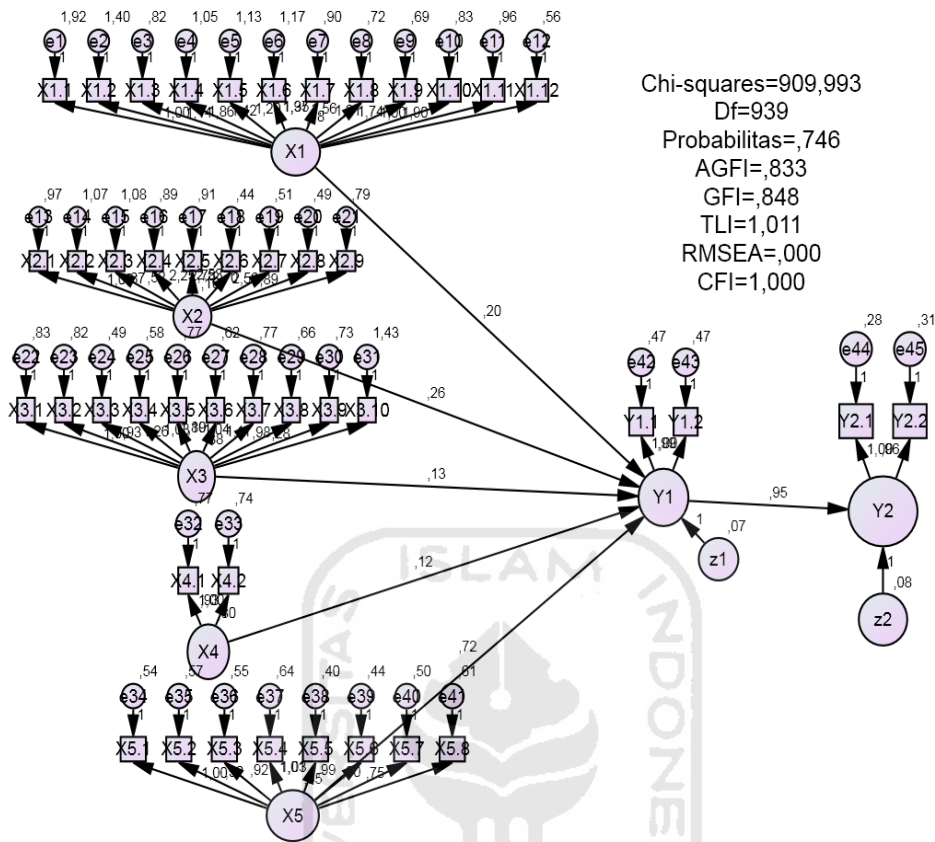
<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
<i>Likelihood Chi Square</i>	909,903	Diharapkan kecil	Baik
<i>Probability</i>	0,746	$\geq 0,05$	Baik
RMSEA	0,000	$\leq 0,08$	Baik

GFI	0,848	$\geq 0,90$	Marginal
AGFI	0,833	$\geq 0,90$	Marginal
CMIN/DF	0,969	$\leq 2,00$	Baik
TLI	1,011	$\geq 0,95$	Baik
CFI	1,000	$\geq 0,95$	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian dilakukan uji satu sisi, karena hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dihipotesiskan berpengaruh positif. Untuk mengetahui apakah hipotesis didukung oleh data atau tidak, maka nilai probabilitas dari *Critical Ratio* (C.R) dibandingkan dengan $\alpha = 5\%$. Apabila *Standardized Koefisien* parameter bernilai positif dan nilai probabilitas dari *Critical Ratio* (C.R) kurang dari $\alpha = 5\%$, dan apabila nilai *Critical Ratio* (C.R) $> 1,96$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung oleh data (terbukti secara signifikan).



Gambar 4.1 Hasil Analisis AMOS

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program AMOS versi 6.0, diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada Tabel 4.12.

Hasil analisis SEM di atas, maka hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Aspek Non-akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif pertama bahwa “Aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek non-akademik terhadap terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,204 dengan nilai p-value ($0,038 < 0,05$). Hal ini berarti “Aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

Mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat didukung.

2. Pengaruh Aspek Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif pertama bahwa “Aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek akademis terhadap terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,255 dengan nilai p-value ($0,041 < 0,05$). Hal ini berarti “Aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat didukung.

3. Pengaruh Aspek Reputasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif ketiga bahwa “Aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek reputasi terhadap terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,127 dengan nilai p-value ($0,032 < 0,05$). Hal ini berarti “Aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat didukung.

4. Pengaruh Aspek Program Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif ketiga bahwa “Aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek program pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,124 dengan nilai p-value ($0,022 < 0,05$). Hal ini berarti “Aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat didukung.

5. Pengaruh Aspek Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif kelima bahwa “Aspek akses berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan Mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek akses terhadap terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,725 dengan nilai p-value ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti “Aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis kelima dalam penelitian ini dapat didukung.

6. . Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hipotesis alternatif keenam bahwa “Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa”. Hasil koefisien jalur aspek kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa adalah sebesar 0,948 dengan nilai p-value ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti “Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa”. Dengan demikian hipotesis keenam dalam penelitian ini dapat didukung.

Tabel 4.12
Hasil Estimasi Dengan Model AMOS

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1 <--- X1	,204	,098	2,075	,038	
Y1 <--- X2	,255	,125	2,042	,041	
Y1 <--- X3	,127	,059	2,145	,032	
Y1 <--- X4	,124	,054	2,292	,022	
Y1 <--- X5	,725	,085	8,524	***	
Y2 <--- Y1	,948	,107	8,882	***	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016

4.6 Pembahasan dan Implikasi Pemasaran

4.6.1 Pengaruh Aspek Non-akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek non-akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Aspek non-akademik adalah indikator penting dari kualitas pelayanan (Firdaus, 2005), aspek non-akademik merupakan anteseden kepuasan mahasiswa yang tidak bisa digantikan Hill (dalam Firdaus, 2005), merujuk aspek yang penting untuk memungkinkan siswa untuk memenuhi kewajiban studi mereka, dan berhubungan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.

Aspek non-akademik dapat diartikan sebagai bentuk sarana dan prasarana penunjang pendidikan di universitas. Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah (Bafadal, 2003). Prasarana pendidikan dapat diartikan sebagai perangkat yang menunjang keberlangsungan sebuah proses pendidikan atau juga dapat diartikan sebagai semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan. Prasarana pendidikan dapat diartikan sebagai perangkat penunjang utama suatu proses atau usaha pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai (Bafadal, 2004).

Dalam penelitian Qi dan Huang (2014) perguruan tinggi harus menawarkan fasilitas dan peralatan yang lebih berguna untuk melengkapi atau meningkatkan kualitas hidup di universitas. Pelatihan khusus untuk pelayanan staf administrasi tentang sikap yang positif

dan pengetahuan dari sistem kerja yang diperlukan terutama untuk staf yang memiliki kontak langsung dengan siswa. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan pemecahan masalah bagi staf administrasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan keterampilan mereka ketika berhadapan dengan pertanyaan atau masalah dari siswa.

Hasil ini sesuai penelitian Qi Huang (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara aspek non-akademik perguruan tinggi dengan kepuasan konsumen.

4.6.2 Pengaruh Aspek Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Firdaus (2005) menegaskan bahwa aspek akademik adalah indikator kualitas layanan yang kritis. Aspek akademik mengacu pada aspek termasuk sikap positif, keterampilan komunikasi yang baik, konsultasi yang cukup, umpan balik reguler kepada siswa, dan kemampuan luar biasa dari staf pengajar yang berhubungan dengan tanggung jawab akademisi. Aspek akademik memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan sangat meningkat ketika ada perbaikan dalam kualitas layanan akademik (Qi Huang, 2014).

Hal tersebut harus mendapatkan perhatian lebih mengingat bahwa para mahasiswa memerlukan pelayanan dan perlakuan yang baik sehingga perlu pemberian lebih banyak perhatian dan pelatihan kepada para staf akademik, dalam hal pelatihan keterampilan berkomunikasi, sikap dan cara melayani siswa, cara melayani konsultasi akademik, dan menanggapi keluhan dari mahasiswa sehingga tercipta staf akademik yang berkualitas.

Hasil ini sesuai penelitian Qi Huang (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara aspek akademik perguruan tinggi dengan kepuasan konsumen.

4.6.3 Pengaruh Aspek Reputasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek reputasi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Reputasi atau citra (*image*) perusahaan yang menguntungkan dari suatu perusahaan dapat membantu dalam pasar yang kompetitif, karena mungkin membedakan perusahaan dari para pesaingnya Mohamad (dalam Anusorn dan Duangporn, 2015). *Image* selalu muncul sebagai salah satu variabel dengan pengaruh langsung terbesar dalam kepuasan dan juga memiliki pengaruh yang cukup besar dalam loyalitas Alves & Raposo (dalam Anusorn dan Duangporn, 2015). Menurut tinjauan literatur Helgesen & Nasset, 2007; Mohamad, 2009; Brown & Mazzarol, 2006 (dalam Anusorn dan Duangporn, 2015), ditemukan bahwa secara langsung dan positif citra universitas mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Dan juga menemukan efek dari kepuasan mahasiswa secara signifikan memediasi hubungan antara citra universitas dan loyalitas mahasiswa. Namun demikian citra atau reputasi universitas adalah salah satu yang memiliki nilai paling berpengaruh dalam proses pembentukan kepuasan mahasiswa (Anusorn & Duangporn, 2015).

Reputasi universitas adalah citra profesional diproyeksikan oleh universitas (Qi Huang, 2014). Dalam hal tersebut universitas dituntut untuk selalu meningkatkan reputasi dengan melakukan manajemen pelayanan yang baik, sistem pengajaran dan program-program pengajaran yang berkualitas, dan menciptakan lulusan yang berdaya saing

sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Hasil ini sesuai penelitian Qi Huang (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara aspek akademik perguruan tinggi dengan kepuasan konsumen.

4.6.4 Pengaruh Aspek Program Pengajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek reputasi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Firdaus (2005) mencatat bahwa program pengajaran memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Cheng dan Tam (dalam Qi Huang, 2014) membuktikan bahwa metode pengajaran yang sering digunakan sebagai indikator kualitas pendidikan. Harvey dan Hill (dalam Qi Huang, 2014) menemukan bahwa metode pengajaran adalah salah satu faktor kepuasan mahasiswa. Metode pengajaran mengacu pada kepala lembaga pendidikan dan metode pengajaran yang digunakan oleh staf pengajar. Semakin baik dan berkualitas suatu upaya pelaksanaan metode pengajaran, maka dapat meningkat pula kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian Qi Huang (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara metode pengajaran dan kepuasan siswa. Selain itu, Kuh & Hu (dalam Qi Huang, 2014) menemukan bahwa masalah program ini merupakan prediktor kepuasan mahasiswa.

4.6.5 Pengaruh Aspek Akses terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan aspek akses berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek akses akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Firdaus (2005) menyatakan bahwa aspek akses adalah determinan yang paling penting dari kualitas layanan pada sektor perguruan tinggi. Dimensi akses inisebagai dimensi *HEdPERF* mencapai signifikansi positif dalam kaitannya dengan elemen seperti mudah didekati, kemudahan dan ketersediaan kontak baik dengan para staf akademik maupun staf non-akademik (Firdaus, 2004).

Para siswa perlu lebih banyak kenyamanan dalam menghubungi staf akademisi dan staf administrasi. Mereka memerlukan layanan konsultasi yang lebih pada kedua aspek akademik dan aspek non akademik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Qi Huang (2014) tercermin ada hubungan positif yang kuat antara akses dan kepuasan mahasiswa mahasiswa dalam hal kenyamanan, ketersediaan, didekati staf akademik dan staf non-akademik.

4.6.6 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil penelitian ini membuktikan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin baik pengaruh kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985: 41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Kualitas layanan yang baik dan profesional akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

Praktisi dan akademisi sama-sama tertarik pada pengukuran kualitas pelayanan

dalam rangka untuk lebih memahami *anteseden* penting dan konsekuensi, dan akhirnya membangun metode untuk meningkatkan kualitas untuk mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan (Bitner, 1993).

Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka persepsinya konsumen akan puas, begitupun sebaliknya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan institusi pendidikan tersebut.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka kesimpulan penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini membuktikan aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek non-akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- b. Hasil penelitian ini membuktikan aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- c. Hasil penelitian ini membuktikan aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek reputasi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- d. Hasil penelitian ini membuktikan aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek program pengajaran akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- e. Hasil penelitian ini membuktikan aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengaruh aspek akses akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- f. Hasil penelitian ini membuktikan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin baik pengaruh kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

6.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam aspek non-akademik pada indikator “Staf administratif menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahkan masalah” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu meningkatkan kemampuan staf administratif dalam menunjukkan perhatian yang tulus dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam aspek akademik pada indikator “Dosen memberikan umpan balik/ laporan penilaian mengenai kemajuan saya” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu meningkatkan kemampuan Dosen dalam memberikan umpan balik/ laporan penilaian mengenai kemajuan mahasiswa atas tugas, praktek, laporan hasil maupun ujian mereka sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam aspek reputasi pada indikator “Fakultas Kedokteran menjalankan program mutu dengan sangat baik” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu meningkatkan program mutunya demi meningkatkan reputasi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia yang telah dipandang sebagai salah satu Institusi Pendidikan terbaik sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam aspek program pengajaran pada indikator “Fakultas Kedokteran menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu meningkatkan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel terlebih diharapkan kedepannya ada program Pasca Sarjana maupun Program Spesialis Kedokteran sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam aspek akses pada indikator “Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu lebih memberikan kebebasan dalam hal mendapatkan informasi maupun pelayanan bagi mahasiswa sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.
6. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepuasan mahasiswa pada kedua indikator telah menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu mempertahankan kepuasan mahasiswa terlebih harus selalu meningkatkan kualitas layanannya sesuai apa yang dijanjikan dengan apa yang akan dirasakan mahasiswa sehingga hal tersebut mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa.
7. Hasil penelitian membuktikan bahwa variable loyalitas mahasiswa pada indikator “Mahasiswa bersedia membantu Fakultas Kedokteran jika dibutuhkan pada masa yang akan datang” mempunyai penilaian terendah. Berdasarkan hal tersebut maka pihak Fakultas Kedokteran perlu lebih meningkatkan kesadaran mahasiswa bila suatu hari akan dibutuhkan sebagai tenaga medis terlebih adanya Rumah Sakit UII yang masih dalam proses pembangunan sehingga hal tersebut mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C. and Gerbing D.W. (1988): Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two - Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
- Bafadal, Ibrahim. (2003) *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (2004). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. cet 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bitner, M.J. (1993), Tracking the evolution of the service marketing literature, *Journal of Retailing*, Vol. 69-103.
- Crawford, F. (1991) *Total Quality Management*. Committee of Vice-Chancellors and Principals Occasional Paper, London, December 1991.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Firdaus, A. (2004). "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector", *International Journal of Counseling*. Study. 30: 569-581.
- _____. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Journal of Quality Assurance in Education*, 13 (4), 305-328.
- Gerbing, D. W., & Anderson, J. C, (1988). An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research*, 25, 186-192.

- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.80 edisi II*. Semarang. Penerbit: Universitas Diponegoro.
- 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*, 3 (4), 331-345.
- Holmes-Smith P. (2001). *Introduction to Structural Equation Modeling Using AMOS 4.0*. Melbourne: Course Notes, SREAMS.
- Kotler, Philip. (2005) *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi kesebelas, Jilid II, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- _____. (2006) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kunanusorn, A. dan Puttawong ,D,. (2015) *The Mediating Effect Of Satisfaction On Student Loyalty To Higher Education Institution*. *Journal of European Scientific* Vol.1.
- Malhotra, N.K. (2009). *Riset Pemasaran*. Edisi keempat, Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M. & Rivera-Torres, P. (2005b). *Measuring customer satisfaction in summer courses*. *Quality Assurance in Education, Journal of Marketing Education* 13(1), 53-65.
- Nasution, M.N. (2005) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, No. 49, pp. 41-50.

_____. 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.

_____. Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991a), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50. MIP 24,146.

_____. Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991b), "More on improving service quality measurement", *Journal of Retailing*, Vol. 69 No. 1, pp. 140-7.

_____. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 111-24.

Peter. J, John. H, C. Griffin, (2003) *The Theory Practice and Learning* 2nd Edition. London and Sterling VA: Kogan Page.

Qi Huang. (2014). *The Relationship Between Service Quality and Student Satisfaction In Higher Education Sector: A Case Study On The Undergraduate Sector Of Xiamen University Of China*, *Journal of Management* Vol. 8 No. 1.

Rodie, A. R. & Kleine, S. S. (2000). *Customer Participation in Services Production and Delivery*, in *Handbook of Service Marketing and Management*, Teresa A. Swartz and Dawn Iacobucci, eds. Thousand Oaks, CA: Sage, 111-25.

Santoso, S. (2007). *Riset Pemasaran (Konsep dan Aplikasi dalam SPSS)*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo..

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning.

Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2004). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

Widodo, Hendro. (2015) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Vol. 1, No. 2.



