

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA FTSP UII DENGAN
MENGUNAKAN INSTRUMENT *HEdPERF***

SKRIPSI



Ditulis oleh:

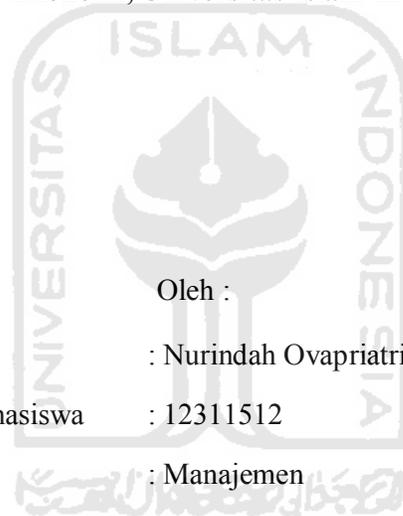
Nama : Nurindah Ovapriatri Pratami
Nomor Mahasiswa : 12311512
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA FTSP UII DENGAN
MENGUNAKAN INSTRUMEN *HEdPERF***

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Nurindah Ovapriatri Pratami
Nomor Mahasiswa : 12311512
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 di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis,



Nurindah Ovapriatri Pratami

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA FTSP UII DENGAN
MENGUNAKAN INSTRUMEN *HeDPERF*

SKRIPSI

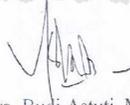
Diajukan Oleh :

Nama : Nurindah Ovapriatri Pratami
Nomor Mahasiswa : 12311512
Jurusan : Manajemen
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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS MAHASISWA FTSP UII DENGAN MENGGUNAKAN INSTRUMEN
HEdPERF**

Disusun Oleh : **NURINDAH OVAPRIATRI PRATAMI**

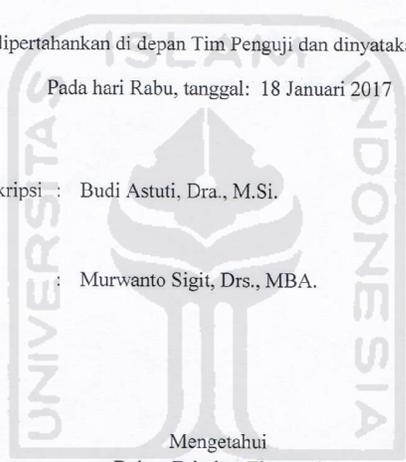
Nomor Mahasiswa : **12311512**

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

Karya ilmiah ini

Kupersembahkan untuk

Kedua orang tua ku,

Adik-adikku, dan

Keluarga besarku



HALAMAN MOTTO

اللَّهُ سَبِيلٌ فِي سَبِيلِ الْعِلْمِ طَلَبُ فِي جِ خَرَّ مَنْ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “
(HR.Turmudzi)



ABSTRAK

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *HedPERF* terhadap variabel kepuasan serta loyalitas dari mahasiswa FTSP Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FTSP UII Yogyakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 230 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang dimana dalam penelitian ini pertimbangannya adalah : mahasiswa aktif FTSP UII tahun angkatan 2012/2013 s/d 2015/2016. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysist of Moment Structure*).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa; 2) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek akademik terhadap kepuasan mahasiswa; 3) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek reputasi terhadap kepuasan mahasiswa; 4) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek akses terhadap kepuasan mahasiswa; 5) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek program pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa; dan 6) ada pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, *HedPERF*

ABSTRACT

Student as the most important element in educational institution need to be heard whether the service that has been provided is in accordance with their expectations. The evaluation of the service quality is necessary to do, to know exactly what is they expected, what has been perceived by the students on the service quality they received. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality by using *HEdPERF* method to the satisfaction and loyalty variable of FTSP Islamic University of Indonesia (UII)'s students, Yogyakarta. The population of this research is FTSP UII's student. The sample used in this research were 230 respondents. The sampling technique in this research was purposive sampling method which means the sampling technique needs some consideration, where in this research the consideration is : FTSP UII's students who's in 2012/2013 until 2015/2016 grade. The data source used in this research was primary data, and the instrument used was questionnaire. The data analysis technique used in this research is SEM (*Structural Equation Modelling*) operated by AMOS program (*Analysist of Moment Structure*).

The result of this study concluded that: 1) there is a positive and significant effect of the non-academic aspect on student's satisfaction; 2) there is a positive and significant effect of the academic aspect on student's satisfaction; 3) there is a positive and significant effect of the reputation aspect on student's satisfaction; 4) there is a positive and significant effect of the access aspect on student's satisfaction; 5) there is a positive and significant effect of the program issue aspect on student's satisfaction; and 6) there is a positive and significant effect of the satisfaction aspect on student's loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, *HEdPERF*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya baik berupa kenikmatan maupun kesehatan lahir dan batin dan tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FTSP UII dengan Menggunakan Instrumen *HedPERF*” dapat berjalan dengan lancar.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata (S1) untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat, karunia dan ijin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW, yang akan selalu menjadi panutan untuk penulis dan seluruh umat Islam dalam menuntun penulis ke jalan yang benar.
3. Kedua orang tua saya Bapak Drs. Noor Cahyatmo dan ibu Gulatri M.W tercinta atas doa, dukungan, kesabaran dan perhatian secara lahir dan batin, pemberian

yang telah diberikan baik materi maupun kasih sayang dan pengertian yang diberikan kepada penulis tanpa kenal lelah.

4. Dra. Budi Astuti, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dengan kesabaran dan kebaikannya telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, kritik dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang dengan penuh pengabdian telah memberikan ilmu dan pengetahuannya.
7. Adik-adik saya tercinta Kreshnandi Annantama dan Rizky Amalia Agustina yang selalu memberikan dukungan.
8. Keluarga besar tercinta terutama Eyang ti, Eyang kung, Tante Janti, Nisa, Mba Ning yang selama ini selalu menemani baik suka maupun duka, dan terimakasih atas doa dan dukungannya untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman seperantauan penulis : Tyo, Cemper, Fafan yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis, semoga kekeluargaan kita selamanya akan tetap kompak.
10. Gepe, Fafan, Inggar, Aggus, Arum, Dara dan Ratna teman seperjuangan bimbingan tugas akhir kuliah.
11. Gisti, Elya dan Alfian Y. sahabat-sahabat yang selalu menemani semasa kuliah.
12. Teman-teman HMJM MC 2013, Magnetic_2013, Manifest 2014, yang telah memberikan banyak pengalaman, kekeluargaan serta kepemimpinan, yang akan berguna sebagai bekal saya setelah lulus dan terjun di dunia kerja.

13. Manajemen UII 2012 dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga kebaikannya diterima oleh Allah SWT.

14. 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.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan pengajaran yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Tak lupa penulis memohon maaf apabila selama penulisan skripsi terdapat kekhilafan dan kesalahan yang tak disadari oleh penulis. Penulis sepenuhnya menyadari keterbatasan yang dimiliki, sehingga segala kritik dan saran yang membangun demi kebaikan penelitian ini sangat diharapkan oleh penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakatuh

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis

(Nurindah Ovapriatri Pratami)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori dan Kajian Pustaka	9
2.1.1. Kepuasan.....	10
2.1.2. Loyalitas	12
2.1.3. Kualitas Layanan.....	14
2.2. Kerangka Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Lokasi Penelitian	27

3.2. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.3. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
3.4.1 Uji Validitas.....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.5. Populasi dan Sampel.....	32
3.6. Instrumen Penelitian.....	33
3.7. Metode Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Uji Instrumen dengan Amos.....	41
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	43
4.1.3. Analisis Kuantitatif.....	57
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1. Pengaruh Variabel Non-Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	61
4.2.2. Pengaruh Variabel Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	62
4.2.3. Pengaruh Variabel Reputasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	63
4.2.4. Pengaruh Variabel Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	64
4.2.5. Pengaruh Variabel Program Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	65
4.2.6. Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Kuliah	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Terhadap Aspek Non Akademik	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis Terhadap Aspek Akademik.....	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Terhadap Aspek Reputasi	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Terhadap Aspek Program Pengajaran.....	52
Tabel 4.11 Hasil Analisis Terhadap Aspek Akses.....	53
Tabel 4.12 Hasil Analisis Terhadap Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Terhadap Loyalitas Mahasiswa	55
Tabel 4.14 <i>Goodness-of-Fit</i> Model Penelitian	59
Tabel 4.15 <i>Goodness-of-Fit</i> Model Penelitian setelah Modifikasi.....	59
Tabel 4.16 <i>Regression Weight</i>	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	46
Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Kuliah.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Data Penelitian.....	83
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif.....	100
Lampiran 5. Hasil Uji Analisa Data dengan SEM.....	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk dunia pendidikan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan. Agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2000). Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa (Oliver, 1993). Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi. Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian

akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (BAN PT, 1998).

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

Perguruan tinggi harus peduli, tidak hanya dengan nilai-nilai dalam keterampilan dan kemampuan lulusan mereka, yang ada pada masyarakat, tetapi juga harus peduli bagaimana perasaan siswa mereka tentang pengalaman pendidikan mereka (Bemowski, 1991). Oleh karena itu hal ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi.

Dalam menilai kualitas layanan perguruan tinggi, terdapat dua pendekatan utama untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yaitu *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988) dan *SERVPERF* (Cronin dan Taylor, 1992). *SERVQUAL* menggunakan model gap atau selisih dan mendefinisikan kualitas jasa sebagai perbedaan antara ekspektasi atau harapan konsumen dengan persepsi terhadap performa 22 item ukuran yang digunakan.

Ekspektasi konsumen merupakan suatu standar atau titik referensi yang dipercaya, mengenai layanan yang diberikan dan berperan sebagai standar terhadap performa yang dinilai, sedangkan persepsi konsumen adalah penilaian subyektif akan layanan aktual yang didapatkan melalui interaksi dengan penyedia jasa (Zeithaml et al., 2006). Terdapat beberapa faktor yang diidentifikasi dapat mempengaruhi ekspektasi, misalnya komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan personal, pengalaman layanan masa lalu dan komunikasi eksternal dari penyedia jasa. Menurut Hill (1995), terkait dengan masalah stabilitas dari ekspektasi dan persepsi kualitas jasa, dalam lingkup pendidikan tinggi, dikatakan bahwa secara empiris dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa akan jasa yang dialami atau dirasakan terbukti lebih tidak stabil dibandingkan ekspektasinya.

Karena dirasa ada kelemahan dari pendekatan *SERVQUAL* baik secara konseptual dan operasional (Buttle, 1996) maka kemudian muncul pendekatan *SERVPERF*. *SERVPERF* adalah variasi dari skala *SERVQUAL* yang hanya berdasarkan pada komponen persepsi saja. Menurut Cronin dan Taylor (1994), *SERVPERF* lebih dapat menjelaskan variansi dari keseluruhan ukuran kualitas jasa dibandingkan *SERVQUAL*. Namun demikian *SERVQUAL* masih menjadi model yang paling banyak digunakan dalam literatur. Menurut Sultan dan Wong (2010) skala *SERVPERF* adalah pendekatan yang efektif dan efisien untuk menemukan atribut layanan yang penting dan melakukan pengukuran kualitas. Namun, metode *ServPerf* adalah metode yang dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan dengan hanya melihat persepsi kualitas pelayanan, sehingga dalam penilaian pada kualitas pendidikan (metode *ServPerf*) membutuhkan skala pengukuran berdasarkan kinerja yang lebih komprehensif.

Dalam pandangan itu, Firdaus (2006) melakukan uji empiris sebuah alat ukur *service performance* pada sektor pendidikan tinggi, yang diberi nama *HEdPERF* (*Higher Education PERFormanceonly*) yang diharapkan dapat menangkap determinan-determinan dari kualitas pelayanan (*service quality*) pada sektor pendidikan tinggi. Firdaus (2006) mengembangkan skala baru yang dinamakan *HEdPERF* yang terdiri dari 41 item pengukuran. Instrumen ini tidak hanya mengukur komponen akademik, tetapi juga keseluruhan lingkungan layanan yang dialami oleh mahasiswa. Dalam risetnya Firdaus membandingkan Hasil Uji *SERVQUAL*, *SERVPERF* dengan *HEdPERF*. *HEdPERF* dirancang dengan menggunakan lima aspek yang terdiri dari aspek non-akademik (*Non-academic aspects*), aspek akademik (*Academic aspects*), reputasi (*Reputation*), akses (*Access*), isu-isu program (*Programme issues*).

HEdPERF lebih efektif dalam mengukur *service performance* di sektor perguruan tinggi. Berdasarkan kelima aspek skala pengukuran, dimensi akses adalah determinan yang paling penting dari kualitas pelayanan pada sektor perguruan tinggi. Dengan kata lain, para mahasiswa menganggap bahwa akses menjadi lebih penting dari pada dimensi-dimensi lainnya dalam menentukan *service performance* yang mereka terima. Dimensi akses ini sebagai dimensi *HEdPERF* mencapai signifikansi positif dalam kaitannya dengan elemen seperti mudah didekati, kemudahan dan ketersediaan kontak baik dengan para staf akademiki dan staf non-akademiki (Firdaus, 2006). Oleh karena itu, Firdaus memberikan usulan teori agar perguruan tinggi lebih memusatkan upaya mereka pada dimensi determinan yang dianggap paling penting dari pada memfokuskan energi pada sejumlah atribut yang lain (Firdaus, 2006).

Meskipun struktur lima-faktor *HEdPERF* jelas mengungguli *SERVPERF* dan moderator dimensi *HEdPERF*-*SERVPERF* dalam hal menjelaskan variasi tingkat

kualitas pelayanan, implikasi dari temuan ini masih kurang jelas. Karena penelitian ini hanya meneliti kegunaan masing dari masing-masing instrumen dalam satu industri/institusi saja, pendapat yang menyebutkan bahwa *HEdPERF* pada umumnya lebih baik masih terlalu dini. Meskipun demikian, temuan saat ini menyediakan beberapa wawasan penting tentang bagaimana instrumen kualitas pelayanan dibandingkan dengan satu sama lain. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan difokuskan untuk menggunakan instrumen *HEdPERF* dalam menilai kualitas layanan FTSP UII.

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia (FTSP UII) merupakan salah satu lembaga pendidikan ternama di Indonesia, khususnya di Yogyakarta. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia ini telah mendapatkan akreditasi sangat baik (A). Bahkan salah satu program studinya yaitu Program Studi Teknik Sipil mendapatkan akreditasi Internasional dari JABEE (*Japan Accreditation Board of Engineering Education*). Sebagai lembaga yang terakreditasi sangat baik, FTSP UII selalu berupaya untuk memberikan pelayanan pendidikan yang baik pada seluruh mahasiswanya agar terciptanya kepuasan dan loyalitas terhadap lembaga. Upaya yang selama ini telah dilakukan untuk menilai kualitas layanan di FTSP UII adalah dengan cara menyebarkan angket evaluasi pembelajaran tiap akhir semester. Namun cara ini dianggap kurang komprehensif karena pengukuran kualitas hanya dinilai dari segi kinerja pengajar saja.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas layanan Fakultas Teknik Sipil Universitas Islam Indonesia dengan menggunakan instrumen *HEdPERF* sebagai alat ukur penelitian ini. Berdasarkan alasan tersebut maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Kualitas Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FTSP UII dengan Menggunakan Instrumen *HEdPERF*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah 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 akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
5. Apakah kualitas pelayanan aspek program pengajaran (*program issue*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
6. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ?

1.3. Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan kepada pembahasan variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *HEdPERF* pengaruhnya terhadap variabel kepuasan serta loyalitas dari Mahasiswa FTSP UII.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pokok permasalahan yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah 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 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.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan mempraktekkan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh penulis selama kuliah terutama yang berhubungan dengan manajemen pemasaran yang mana mengenai kualitas pelayanan pendidikan, kepuasan dan loyalitas konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen FTSP Universitas Islam Indonesia Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta

menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan dan loyalitas bagi mahasiswa.

3. Bagi Pihak Lain

Memberi tambahan informasi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa untuk penelitian di masa yang akan datang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori dan Kajian Pustaka

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas di bidang pendidikan sebelumnya pernah dilakukan oleh Fauzan, et al (2014). Penelitian yang berjudul *Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?* bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Universitas Negeri Malaysia terhadap kepuasan mahasiswa internasional, *image* institusi dan loyalitas.. Dalam penelitian ini, disebarakan sebanyak 400 kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa internasional yang dipilih dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, di tiga kampus Universitas Negeri Malaysia di Kuala Lumpur. Dari jumlah ini, 241 dianggap cocok untuk dilakukan analisis. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua lima dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang lebih tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang pada gilirannya mempengaruhi citra kelembagaan, dan bersama-sama, mereka mempengaruhi loyalitas mahasiswa.

Penelitian lain yang menjadi acuan penelitian ini adalah penelitian mengenai *HEdPERF* yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan di perguruan tinggi. Penelitian Firdaus (2005) dengan judul “*HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector*”, membandingkan tiga skala pengukuran kualitas pelayanan yaitu metode *HEdPERF*, *SERVPERF* dan *HEdPERF-SERVPERF*. Penelitian tersebut menemukan bahwa

HEdPERF lebih efektif dalam mengukur kualitas layanan di sektor pendidikan atau perguruan tinggi.

Selanjutnya, Firdaus (2006) melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *HEdPERF* dengan penelitiannya yang berjudul “*The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for The Higher Education Sector*” menemukan bahwa enam dimensi dari skala *HEdPERF* yaitu aspek non-akademik, aspek akademik, aspek reputasi, aspek akses, aspek program pengajaran dan aspek pemahaman jelas secara konseptual. *HEdPERF* menjadi yang pertama dari jenisnya dalam pengaturan pendidikan di jenjang universitas. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan memvalidasi *HEdPERF* dengan menggunakan baik langkah kuantitatif maupun kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke-enam aspek, aspek akses merupakan dimensi penentu yang paling penting dari kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi.

2.1.1. Kepuasan

Saat ini kepuasan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah mengalami atau merasakan masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Sebuah perusahaan harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Apabila kualitas jasa

yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka pelanggan cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, apabila *perceived services* lebih rendah dari *expected services* maka pelanggan akan kecewa yang mengakibatkan konsumen berhenti berhubungan dengan perusahaan yang bersangkutan (Alma, 2005).

Penyebab timbulnya rasa tidak puas terhadap pelayanan dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu (Alma, 2005):

1. Ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan.
2. Layanan selama proses penyampaian jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik tidak menunjang.
5. Biaya terlalu tinggi, jarak terlalu jauh sehingga banyak waktu terbuang.
6. Promosi atau iklan terlalu berlebihan dan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.

Kepuasan menunjukkan keadaan emosional, reaksi pasca pembelian yang ditunjukkan oleh konsumen dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Konsekuensi dari tidakpuasnya pelanggan mungkin akan berdampak buruk.

Kepuasan konsumen cenderung diukur pada suatu titik tertentu yang terlihat seakan hal itu statis, namun kepuasan merupakan hal yang dinamis, target bergerak dan berkembang dari waktu ke waktu, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan kritis yang mempengaruhi daya saing suatu organisasi. Banyak perusahaan yang tujuan utamanya adalah mencapai kepuasan pelanggan, namun demikian

tidaklah mudah mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kini pelanggan makin terdidik dan menyadari hak-haknya.

2.1.2. Loyalitas

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian. Loyalitas atau kesetiaan pelanggan tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses pengalaman pembelian jasa secara konsisten sepanjang waktu. Tantangan besar bagi pemasar jasa tidak hanya terletak dalam memberikan alasan yang tepat kepada calon pelanggan untuk berbisnis dengan mereka, tetapi juga membuat pelanggan yang ada tetap loyal dan bahkan menambah penggunaan jasanya. Singh (2006) memaparkan beberapa strategi untuk membangun basis pelanggan setia, seperti:

1. Fokus pada pelanggan utama.
2. Secara proaktif menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dalam setiap transaksi.
3. Mengantisipasi kebutuhan pelanggan dan menanggapi sebelum pesaing.
4. Membangun hubungan lebih dekat dengan pelanggan.

Efek loyalitas bagi perusahaan adalah memberikan sumber pendapatan terus-menerus dalam kurun waktu bertahun-tahun. Perlu digaris bawahi bahwa, loyalitas hanya akan berlanjut sepanjang pelanggan merasakan bahwa mereka menerima nilai yang lebih baik (termasuk kualitas yang lebih tinggi) dibandingkan dengan yang dapat diperoleh dengan beralih kepada penyedia jasa lain. Dinyatakan pula bahwa, konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Perguruan tinggi perlu harus membangun hubungan

yang baik dengan mahasiswanya. Dalam Mahasiswa yang merasa dirinya puas akan pelayanan akademik yang didapatkan dari institusi

Pearson dalam Akbar dan Parves (2009) mendefinisikan pelanggan loyal sebagai himpunan pelanggan yang memiliki sikap mendukung terhadap perusahaan, berkomitmen untuk membeli kembali produk atau jasa perusahaan, dan merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain. Dalton dalam Trasorras et al. (2009) menyatakan bahwa pelanggan akan setia kepada orang-orang yang membantu mereka dalam menyelesaikan masalah melampaui apa yang pelanggan harapkan. Loyalitas pelanggan terjadi ketika ada pembelian berulang oleh pelanggan yang sama dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan produk kepada pelanggan lain tanpa imbalan langsung dan akhirnya penggunaan berulang tersebut akan berdampak pada hasil keuangan yang terukur (Al-Rousan et al., 2010).

Loyalitas pelanggan merupakan efek akhir dari suatu pembelian, yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan diekspresikan melalui komitmen untuk kembali membeli produk yang dibutuhkan pada perusahaan, komitmen untuk merekomendasikan kepada orang lain, niat atau keinginan untuk menceritakan hal positif mengenai perusahaan dan kesediaan untuk membayar mahal (Palitati, 2007). Berdasarkan kepada beberapa pendapat mengenai loyalitas pelanggan yang telah disebutkan, kesimpulan yang dapat diambil bahwa loyalitas pelanggan sebagai sikap positif yang ditunjukkan pelanggan terhadap suatu penyedia jasa dengan melakukan pembelian kembali produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan dalam jangka panjang serta merekomendasikan perusahaan kepada kolega dan keluarganya.

2.1.3. Kualitas Layanan

Banyak pendapat mengenai definisi kualitas, karena kualitas memiliki ukuran relatif atas suatu barang atau jasa yang dinilai dari atribut, desain, dan kesesuaian bagi para pembelinya. Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan (Etgar dan Galia, 2009). Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan. Parasuraman dalam Kheng et al. (2010) menyebutkan bahwa layanan berarti derajat perbedaan yang timbul dari proses pelayanan dan interaksi antara penyedia layanan dengan konsumen. Permasalahan mengenai layanan kini mendapat perhatian yang lebih besar dari banyak organisasi mulai dari organisasi regional, nasional sampai dengan organisasi global, dan dianggap sebagai alat yang dapat mempengaruhi arus pendapatan suatu organisasi atau perusahaan (Spohrer dan Maglio dalam Mosahab, 2010).

Metode ServQual adalah metode yang dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima & yang diharapkan, sedangkan metode ServPERF adalah metode yang dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan dengan hanya melihat persepsi kualitas pelayanan, tetapi dalam penilaian pada kualitas pendidikan metode ServPERF membutuhkan skala pengukuran berdasarkan kinerja yang lebih komprehensif yaitu *HEdPERF*.

Firdaus melakukan uji empiris sebuah alat ukur *service performance* pada sektor pendidikan tinggi, yang diberi nama *HEdPERF* (*Higher Education*

PERFormance) yang diharapkan dapat menangkap determinan-determinan dari kualitas pelayanan (*service quality*) pada sektor pendidikan tinggi. Dalam risetnya Firdaus membandingkan Hasil Uji *ServQual*, *ServPERF* dengan *HEdPERF*. *HEdPERF* dirancang dengan menggunakan lima aspek yang terdiri dari aspek non-akademik (*Non-academic aspects*), aspek akademik (*Academic aspects*), reputasi (*Reputation*), akses (*Access*), isu-isu program (*Programme issues*).

HEdPERF lebih efektif dalam mengukur *service performance* di sektor perguruan tinggi. Berdasarkan kelima aspek skala pengukuran, dimensi akses adalah determinan yang paling penting dari kualitas pelayanan pada sektor perguruan tinggi. Dengan kata lain, para mahasiswa menganggap bahwa akses menjadi lebih penting dari pada dimensi-dimensi lainnya dalam menentukan *service performance* yang mereka terima. Dimensi akses ini sebagai dimensi *HEdPERF* mencapai signifikansi positif dalam kaitannya dengan elemen seperti mudah didekati, kemudahan dan ketersediaan kontak baik dengan para staf akademiki dan staf non-akademiki. Oleh karena itu, Firdaus memberikan usulan teori agar perguruan tinggi lebih memusatkan upaya mereka pada dimensi determinan yang dianggap paling penting dari pada memfokuskan energi pada sejumlah atribut yang lain (Firdaus, 2006).

Firdaus (2006) merancang *HEdPERF* (*Higher Education PERFormance*) yang dikategorikan 5 penentu kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Lima penentu tersebut yaitu aspek non-akademik, aspek akademik, reputasi, akses, dan program pengajaran/ *programissue*.

1. Aspek Non-akademik aspek merujuk aspek yang penting untuk memungkinkan mahasiswa untuk memenuhi kewajiban studi mereka, dan berhubungan dengan tugas yang dilakukan oleh staff non-akademik.
2. Aspek akademik mengacu pada aspek positif termasuk sikap, keterampilan komunikasi yang baik, konsultasi yang memadai, umpan balik reguler untuk mahasiswa serta kemampuan staff pengajar yang berhubungan dengan tanggung jawab akademiki.
3. Aspek Reputasi adalah keseluruhan persepsi organisasi, apa singkatan organisasi, dengan apa organisasi dikaitkan ,dan apa produk atau jasa organisasi seharusnya diberikan. Reputasi universitas adalah gambaran profesional yang diproyeksikan oleh universitas.
4. Aspek Akses adalah ketersediaan, kemudahan, dan kenyamanan yang berhubungan dengan kedua staf akademik dan non-akademik. Firdaus (2006) mengemukakan bahwa dimensi "akses" adalah salah satu faktor penentu yang paling penting dari kualitas pelayanan perguruan tinggi.
5. Aspek Program pengajaran didefinisikan sebagai penawaran program akademik atau spesialisasi dengan fleksibel, terstruktur dan memiliki prinsip keamanan dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian Ford, Joseph dan Joseph (1999) program pengajaran merupakan determinan kualitas layanan, mereka membandingkan persepsi kualitas layanan mahasiswa di Selandia Barudan Amerika Serikat. Metode pengajaran mengacu pada kepala sekolah dan metode pengajaran yang digunakan oleh staf pengajar. Cheng dan Tam (1997) membuktikan bahwa metode pengajaran sering digunakan sebagai

indikator mutu pendidikan. Harvey (1995) dan Hill (1995) menemukan bahwa metode pengajaran adalah salah satu antecedent kepuasan mahasiswa.

Kelima faktor 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 meminta 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 fleksible
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

Indikator-indikator tersebut sebagai penentu kualitas layanan dan didukung literatur yang ada. Indikator 1 (aspek non-akademik) dan Indikator 2 (aspek akademik) diidentifikasi sebagai indikator kualitas yang cukup penting (Surprenant dan Salomo, 1987; Crosby et al, 1990; Soutar dan McNeil, 1996; Leblanc dan Nguyen, 1997). Sementara, reputasi (Indikator 3) secara luas digambarkan sebagai penentu penting dari kualitas pelayanan pendidikan tinggi (Lehtinen dan Lehtinen, 1982; Gronroos, 1984).

Akses (Indikator 4) di sisi lain terkait dengan ketersediaan, kedekatan, kemudahan kontak dan kenyamanan diusulkan sebagai dimensi penting oleh banyak peneliti kualitas pelayanan yang terkemuka (Parasuraman et al, 1985; Stewart dan Walsh, 1992; Owlia dan Aspinwall, 1996). Indikator 5 (program pengajaran) juga diidentifikasi sebagai dimensi yang sama pentingnya (Ford et al, 1999). Penting untuk dicatat bahwa lima faktor yang diekstraksi tidak sesuai dengan instrumen SERVQUAL terkenal, dimana lima faktor yang diidentifikasi yaitu, tanggap, kehandalan, empati, jaminan dan bukti fisik yang dikatakan mewakili dimensi generik kualitas layanan (Parasuraman et al., 1991: 67). Demikian juga, banyak penelitian selanjutnya kualitas pelayanan di berbagai industri jasa juga telah gagal untuk memulihkan lima dimensi kualitas layanan (Robinson, 1999: 32). Berikut penjelasan lebih rinci terkait indikator kualitas pelayanan hubungannya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa:

1. Hubungan Aspek Non-Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Aspek Non-Akademik merupakan item-item yang penting untuk membantu mahasiswa memenuhi kewajiban studinya, yang terkait dengan tugas yang dijalankan staf non akademik. Faktor non-akademik berhubungan dengan kegiatan administrasi dan staf yang menjalankan proses administrasi, kompetensi staf administrasi, dan perlakuan yang diberikan terhadap mahasiswa. Faktor ini sangat mendukung kegiatan akademik. Implikasi dari faktor ini terkait dengan kecepat-tanggapan staf administrasi dalam merespon permintaan mahasiswa, keakuratan informasi, keandalan pelayanan, kenyamanan jam operasi administrasi, kepercayaan, rasa keadilan, dan kebebasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Aspek non-akademik adalah indikator penting dari kualitas pelayanan (Firdaus, 2006), aspek non-akademik merupakan anteseden kepuasan mahasiswa yang tidak bisa digantikan (Hill, 1995). Aspek non-akademik adalah aspek yang penting untuk siswa dalam pemenuhan kewajiban studi mereka, dan berhubungan dengan tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.

Fauzan (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara aspek non-akademik dengan kepuasan konsumen. Terlebih, Qi Huang (2014) menyatakan dalam penelitiannya perguruan tinggi harus menawarkan fasilitas dan peralatan yang lebih berguna untuk melengkapi atau meningkatkan kualitas hidup kampus. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

2. Hubungan Aspek Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Dalam hal layanan dalam perguruan tinggi, salah satu aspek yang paling penting mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah aspek akademik. Keterampilan mengajar fakultas akademik dan interaksi dengan mahasiswa juga dapat menyebabkan kepuasan mahasiswa (Bitner dan Zeithaml, 1996). Hal ini didukung oleh Kuh dan Hu (dalam Fauzan, 2014) yang mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh interaksi yang efektif antara mahasiswa dan fakultas. Demikian pula, Kara dan De Shields dalam Fauzan (2014) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa termasuk dimensi kualitas layanan seperti kinerja dosen, kinerja staf penasehat dan kelas.

Lebih jauh, Firdaus (2006) menegaskan bahwa aspek akademik adalah indikator kualitas layanan yang kritis. Aspek akademik ini meliputi keterampilan pengajar dalam berkomunikasi, waktu yang cukup untuk konsultasi dan pemberian *feedback* untuk mahasiswa.

Pengembangan program kelas untuk ke depannya secara nyata dapat dilaksanakan dengan meningkatkan kompetensi dosen melalui peningkatan kemampuan dosen dalam mengajar. Selain itu melaksanakan pelatihan mengenai metode pengajaran terkait dengan perlunya variasi metode mengajar dosen agar proses pembelajaran lebih kondusif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: Aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

3. Hubungan Aspek Reputasi dan Kepuasan Mahasiswa

Reputasi perusahaan dalam hal ini universitas merupakan sebuah variabel yang lebih luas dari pada citra merek. Oleh karena itu, reputasi universitas memiliki kemungkinan lebih besar berpengaruh kuat terhadap persepsi nilai pelanggan. Secara khusus, Mudambi, Doyle & Wong (1997) menyatakan bahwa aspek-aspek reputasi seperti berkelas dunia, memimpin untuk hal-hal teknis, dan keberadaan secara global memiliki potensi untuk mempengaruhi nilai pelanggan. Demikian pula dalam studi dengan konteks bisnis, Lehmann dan O'Shaughnessy (1974) menemukan bahwa reputasi universitas menduduki urutan kedua setelah harga dalam mempengaruhi nilai. Dalam hal tersebut universitas dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan reputasi dengan melakukan manajemen pelayanan yang baik, memberika *image* yang profesional, menyediakan dan selalu meningkatkan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa, mempunyai program dengan mutu yang baik dan berkualitas, dan menciptakan *output* yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Dalam penelitian sebelumnya, Fauzan (2014) menemukan bahwa aspek reputasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

4. Hubungan Aspek Akses dan Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap indikator kemudahan akses informasi dapat ditunjukkan dari adanya informasi tentang kemajuan studi tiap semester, kemudahan akses terhadap informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik tersedia, serta diletakkan di tempat strategis dan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem informasi akademik.

Firdaus (2006) menyatakan aspek akses adalah salah satu penentu yang paling penting dari kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi, yang juga merupakan antecedent kepuasan mahasiswa (Hill, 1995). Dalam hal aspek akses yang perlu diperhatikan adalah kemudahan mahasiswa dalam menghubungi staf pengajar dan staf administrasi, sikap staf dalam melayani mahasiswa, layanan bimbingan, kebebasan, dan prosedur penyampaian layanan yang sederhana. Mereka memerlukan jasa konsultasi lebih lanjut tentang kedua aspek akademik dan aspek non-akademik.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4 : Aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

5. Hubungan Program Pengajaran dan Kepuasan Mahasiswa

Hill (1995) menemukan bahwa metode pengajaran adalah faktor kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian Qi Huang (2014) menunjukkan bahwa

ada hubungan positif yang kuat antara metode pengajaran dan kepuasan mahasiswa. Program pengajaran memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Selain itu, Kuh & Hu (2001) menemukan bahwa program pengajaran ini sebagai prediktor kepuasan mahasiswa. Menurut Ford, Joseph dan Joseph (1999) ada hubungan positif antara program pengajaran dan kepuasan mahasiswa di Selandia Baru dan Amerika Serikat. Ini berarti kepuasan mahasiswa akan meningkat seiring dengan upaya meningkatkan program pengajaran.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H5: Aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

6. Hubungan Aspek Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa

Fornell, 1992 dalam Kandampully (2000) telah meneliti hubungan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dimana perilaku pelanggan yang merasa puas akan menjadi lebih setia. Bukti bahwa terdapat suatu hubungan yang positif antara kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) yaitu bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan akan membawa tingkat kesetiaan yang semakin tinggi pula.

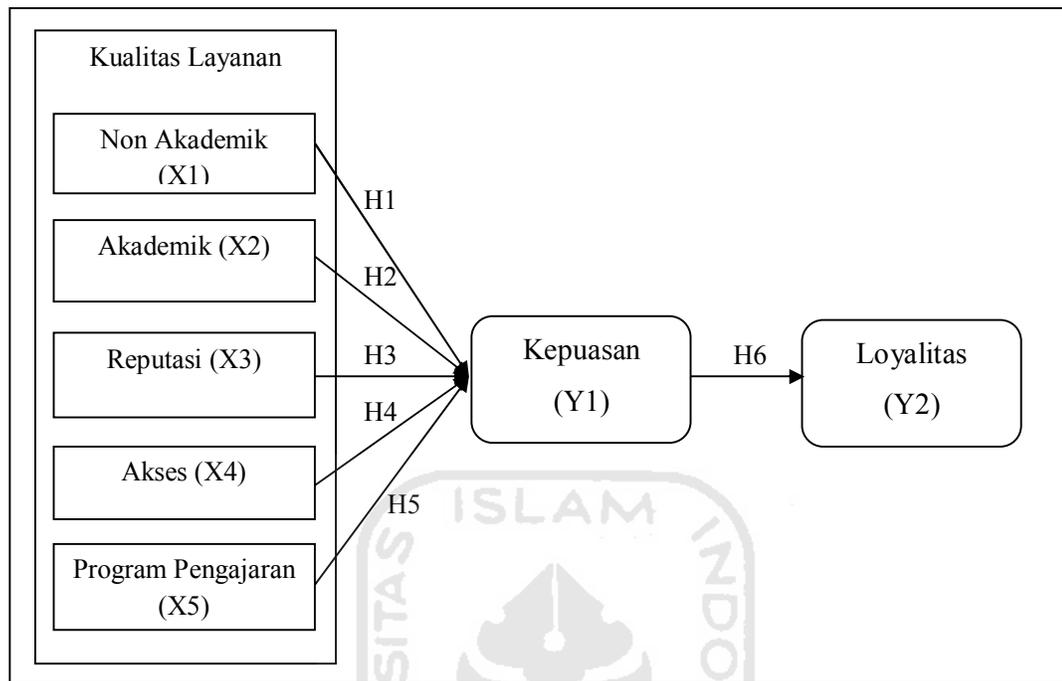
Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Line Lervik Olsen (2003) yang telah membuktikan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi kesetiaan pelanggan.

Bukti bahwa terdapat suatu hubungan yang positif antara kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) yaitu bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan akan membawa tingkat kesetiaan yang semakin tinggi pula. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Olsen dan Michael, (2003) yang telah membuktikan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Menurut Hannig-Thurau, Langer and Hansen (2001) seorang mahasiswa yang loyal kepada perguruan tingginya seharusnya tidak hanya memanfaatkan institusi, tetapi harus mempunyai perasaan dan kognisi sikap yang positif kepada institusi sebagai dasar motivasi untuk berperilaku. Literature menunjukkan bahwa salah satu faktor penentu yang paling menonjol dari loyalitas adalah kepuasan pelanggan (Alves dan Raposo dalam Fauzan, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H6 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa

2.2. Kerangka Penelitian



Sumber: Mosahab (2010)

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

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:

- 1) Variabel laten eksogen, merupakan variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen adalah kualitas pelayanan (X).
- 2) 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).

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 penelitian ini yang termasuk dalam variabel manifes adalah; Aspek Non-Akademik (X1), Aspek Akademik (X2), Aspek Reputasi (X3), Aspek Akses (X4) dan Aspek Program Pengajaran (X5).

Indikator dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
1	Kepuasan	Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.	1. Kualitas sesuai yang dijanjikan 2. Kualitas yang dirasakan	Tjiptono (2007)
2	Loyalitas	Loyalitas merupakan efek akhir dari suatu pembelian, yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan diekspresikan melalui komitmen untuk kembali membeli produk yang dibutuhkan, komitmen untuk merekomendasikan kepada orang lain, niat atau keinginan untuk menceritakan hal positif mengenai perusahaan dan kesediaan untuk membayar mahal (Palitati,2007).	1. Rekomendasi konsumen lainnya 2. Membantu fakultas 3. Melanjutkan studi	Palitati (2007)
3	Non-akademik	Aspek Non-akademik aspek merujuk aspek yang penting untuk memungkinkan mahasiswa untuk memenuhi kewajiban studi mereka, dan berhubungan dengan tugas yang dilakukan oleh staff non-akademik (Firdaus, 2006).	1. Tulus dalam memecahkan masalah 2. Peduli dan perhatian individual 3. Efisien/ cepat tanggap dengan keluhan 4. Menanggapi meminta 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	Firdaus (2006)

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
			12. Layanan dalam jangka waktu yang wajar	
4	Akademik	Aspek akademik mengacu pada aspek positif termasuk sikap, keterampilan komunikasi yang baik, konsultasi yang memadai, umpan balik reguler untuk mahasiswa serta kemampuan staff pengajar yang berhubungan dengan tanggung jawab akademiki (Firdaus, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Firdaus (2006)
5	Reputasi	Keseluruhan persepsi organisasi, apa singkatan organisasi, dengan apa organisasi dikaitkan, dan apa produk atau jasa organisasi seharusnya diberikan (Firdaus, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Firdaus (2006)
6	Akses (X4)	Dimensi "akses" sebagai salah satu faktor penentu yang paling penting dari kualitas pelayanan perguruan tinggi (Firdaus, 2006). Memuat berbagai indikator yang berhubungan dengan jam pelayanan, mudah dihubungi, mudah didatangi, dan ketersediaan. Faktor ini dianggap penting oleh beberapa ahli terkemuka (Parasuraman dkk, 1985)	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Firdaus (2006) Parasuraman dkk (1985)
7	Prpgram Pengajaran (X5)	Penawaran program akademik atau spesialisasi dengan fleksibel, terstruktur dan memiliki prinsip keamanan dalam pelaksanaannya (Firdaus, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program/spesialisasi akademik yang beragam 2. Kurikulum yang fleksibel 	Firdaus (2006)

3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai data penelitian. Data primer adalah 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 FTSP UII tahun ajaran 2012/2013 sampai dengan tahun ajaran 2015/2016.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel non probabilitas yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2013). Secara lebih spesifik, teknik penentuan sampel nonprobabilitas yang dipilih adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. 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 yang terdaftar pada jurusan FTSP UII tahun ajaran 2012/2013 sampai dengan tahun ajaran 2015/2016.

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 Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Metode angket, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pernyataan kepada responden yang merupakan Mahasiswa FTSP UII tahun 2012/2013 sampai dengan tahun ajaran 2015/2016 untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006) Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi atau *content* dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas ini bertujuan untuk menguji ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuisisioner). Hasil penelitian reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang *reliable* adalah *instrument* yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Artinya kuisisioner dikatakan reliabel

jika koefisien tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi saat pengukuran tidak berubah. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai (*cronbach Alpha*). Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut valid (Sujarweni, 2008).

3.5. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FTSP UII Yogyakarta angkatan 2012/2013 s/d 2015/2016. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan pemilihan alat analisis dalam penelitian ini maka tidak semua populasi dapat dijadikan sampel penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Besarnya ukuran sampel mempunyai peranan penting dalam interpretasi hasil SEM. Ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi *sampling error* (Ghozali, 2008). Hair dkk dalam Ferdinand (2002) menyatakan bahwa ukuran sampel untuk analisis SEM yang sesuai berkisar antara 100-200. Bila ukuran sampel terlalu besar, misalkan lebih dari 400 maka metode yang digunakan menjadi sangat sensitif sehingga

sulit untuk mendapatkan ukuran *goodness of fit* yang baik. Pedoman dalam menentukan ukuran sampel yang dipergunakan yaitu lima sampai sepuluh kali jumlah indikator penelitian (Ferdinand, 2002). Berdasarkan pandangan tersebut diatas, maka sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 230 responden dengan pertimbangan bahwa ukuran sampel lima kali dari jumlah indikator yang ada ($5 \times 46 = 230$ responden). Ukuran sampel ini masih berada dalam rentang ukuran sampel yang sebaiknya digunakan.

3.6. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner *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 mahasiswa mengenai atribut-atribut yang sedang diteliti, dari sudut pandang mahasiswa. 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 memungkinkan untuk membandingkan perbedaan antar obyek-obyek yang diteliti. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rentang penilaian 1 sampai dengan 5, di mana :

nilai 1 dikategorikan ukuran pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS),

nilai 2 menunjukkan ukuran pernyataan Tidak Setuju (TS),

nilai 3 menunjukkan ukuran pernyataan Cukup Setuju (CS),
nilai 4 menunjukkan ukuran pernyataan Setuju (S), dan
nilai 5 menunjukkan pernyataan penilaian Sangat Setuju (SS).

3.7. Metode Analisis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata yang tersusun dalam angket. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur (Sukmadinata, 2006).

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

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:

1) 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:

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

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

ε (<i>epsilon</i>)	= <i>Measurement error</i>
X	= Kualitas pelayanan
Y1	= Kepuasan
Y2	= Loyalitas

2) 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 multivariat 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* (ML) 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):

- 1) Nilai standar error yang besar untuk satu atau lebih koefisien
- 2) Program tidak mampu menghasilkan matrik informasi yang seharusnya disajikan.
- 3) Nilai estimasi yang tidak mungkin misalnya *error variance* yang negatif.
- 4) 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:

1) Ukuran sampel

Ukuran yang harus dipenuhi dalam pemodelan SEM adalah minimum berjumlah 100 dan selanjutnya menggunakan perbandingan lima observasi untuk setiap estimasi parameter.

2) 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, 2008:226).

3) *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.

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 dengan melihat angka probabilitas (ρ) pada output AMOS (Santoso, 2007):

- 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. CMIN/DF

CMIN/DF adalah nilai chi-square dibagi dengan *deegree of freedom*. Byrne dalam Ghozali (2008) mengusulkan nilai ratio < 2 merupakan ukuran fit. Nilai statistik chi-square x2 dibagi DF disebut dengan nilai x2–relatif. Nilai x2–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).

4. 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).

5. 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).

6. 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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Uji Instrumen dengan Amos

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan pengujian CFA atau tes konstruk validitas digunakan untuk melihat indikator apakah layak atau tidak menompang variabel laten. Indikator dikatakan valid apabila criteria ratio (CR) > 1,96 dengan nilai probabilitas (P) < 0,05 dengan menggunakan bantuan software AMOS. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASAN <--- AKADEMIK	.413	.179	2.308	.021	
KEPUASAN <--- PROGRAM	.191	.082	2.344	.020	
KEPUASAN <--- AKSES	.203	.042	4.780	***	
KEPUASAN <--- REPUTASI	.521	.104	4.990	***	
KEPUASAN <--- NONAKADEMIK	.271	.121	2.248	.025	
LOYALITAS <--- KEPUASAN	1.179	.167	7.048	***	
AKS8 <--- AKSES	.801	.061	13.091	***	
AKS7 <--- AKSES	1.000				
AKS6 <--- AKSES	.856	.086	9.977	***	
AKS5 <--- AKSES	.484	.066	7.327	***	
AKS4 <--- AKSES	.694	.084	8.261	***	
AKS3 <--- AKSES	.560	.068	8.275	***	
AKS2 <--- AKSES	.620	.072	8.651	***	
AKS1 <--- AKSES	.618	.073	8.464	***	
A9 <--- AKADEMIK	1.000				
A8 <--- AKADEMIK	1.026	.338	3.038	.002	
A7 <--- AKADEMIK	.762	.374	2.038	.042	
A6 <--- AKADEMIK	1.164	.441	2.639	.008	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
A5	<---	AKADEMIK	2.341	.703	3.329	***	
A4	<---	AKADEMIK	2.576	.781	3.301	***	
A3	<---	AKADEMIK	2.543	.776	3.277	.001	
A2	<---	AKADEMIK	1.837	.586	3.137	.002	
A1	<---	AKADEMIK	1.011	.461	2.194	.028	
REP10	<---	REPUTASI	1.000				
REP9	<---	REPUTASI	.964	.130	7.413	***	
REP8	<---	REPUTASI	1.182	.171	6.918	***	
REP7	<---	REPUTASI	.812	.136	5.962	***	
REP6	<---	REPUTASI	.164	.078	2.106	.035	
REP5	<---	REPUTASI	.757	.129	5.850	***	
REP4	<---	REPUTASI	.766	.163	4.711	***	
REP3	<---	REPUTASI	.380	.129	2.943	.003	
REP2	<---	REPUTASI	.979	.146	6.712	***	
REP1	<---	REPUTASI	1.189	.161	7.389	***	
NA1	<---	NONAKADEMIK	1.000				
NA2	<---	NONAKADEMIK	1.300	.352	3.692	***	
NA3	<---	NONAKADEMIK	1.848	.524	3.524	***	
NA4	<---	NONAKADEMIK	1.664	.474	3.511	***	
NA5	<---	NONAKADEMIK	.991	.346	2.865	.004	
NA6	<---	NONAKADEMIK	1.849	.507	3.645	***	
NA7	<---	NONAKADEMIK	2.059	.560	3.677	***	
NA8	<---	NONAKADEMIK	1.949	.541	3.605	***	
NA9	<---	NONAKADEMIK	1.271	.395	3.218	.001	
NA10	<---	NONAKADEMIK	.678	.289	2.351	.019	
NA11	<---	NONAKADEMIK	1.153	.374	3.084	.002	
NA12	<---	NONAKADEMIK	1.147	.363	3.162	.002	
KEP1	<---	KEPUASAN	1.000				
KEP2	<---	KEPUASAN	1.284	.179	7.156	***	
PP1	<---	PROGRAM	1.000				
PP2	<---	PROGRAM	.900	.171	5.277	***	
LOY3	<---	LOYALITAS	1.000				
LOY2	<---	LOYALITAS	.869	.096	9.082	***	
LOY1	<---	LOYALITAS	.217	.098	2.209	.027	

Sumber : Hasil Olah Data, AMOS 22.0

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa semua indikator memiliki nilai CR lebih besar dari ketentuan 1,96, maka di simpulkan bahwa semua instrument

yaitu aspek non akademik, aspek akademik, aspek reputasi, aspek program, aspek akses, kepuasan dan aspek loyalitas mahasiswa asumsi validitasnya telah terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reabilitas dengan uji konstruk reabiliti digunakan untuk melihat konsistensi data. Artinya apabila nilai dari konstruk reliabilitas $> 0,6$ maka dikategorikan bahwa indikator dalam penelitian adalah baik. Berikut hasil pengujian reliabilitas data penelitian:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Indikator	Konstruk Reliabilitas
Aspek Non Akademik	0.722
Aspek Akademik	0.600
Aspek Reputasi	0.742
Apek Program	0.622
Aspek Akses	0.843
Kepuasan Mahasiswa	0.637
Loyalitas Mahasiswa	0.651

Sumber : Hasil Olah Data, AMOS 22.0

Setelah dilakukan pengujian, diketahui pada tabel 4.2 nilai reliabilitas variabel dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari ketentuan *cronbach alpha* 0,6, maka dapat dinyatakan data semua variabel yang diuji bersifat reliabel.

4.1.2. Analisis Deskriptif

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dengan menggunakan metode survey kepada responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa FTSP UII. Kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 230 buah, dan semuanya

bisa kembali dan bisa diolah datanya. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Deskriptif Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

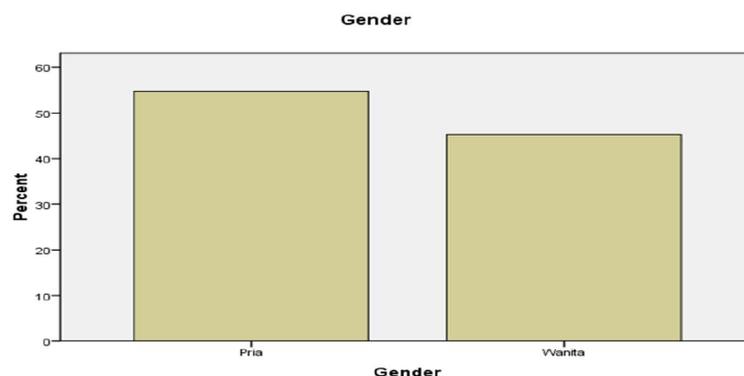
Berdasarkan sebaran kuesioner, diketahui deskripsi jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase	<i>Cumulative Percent</i>
1	Laki-laki	126	54.8	54.8
2	Perempuan	104	45.2	100.0
Total		230	100%	

Sumber : output SPSS 16.0

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi yaitu sebanyak 126 orang atau 54,8%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 104 orang atau 45,2%. Berikut bagan disajikan untuk memperjelas deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan sebaran kuesioner, diketahui deskripsi umur

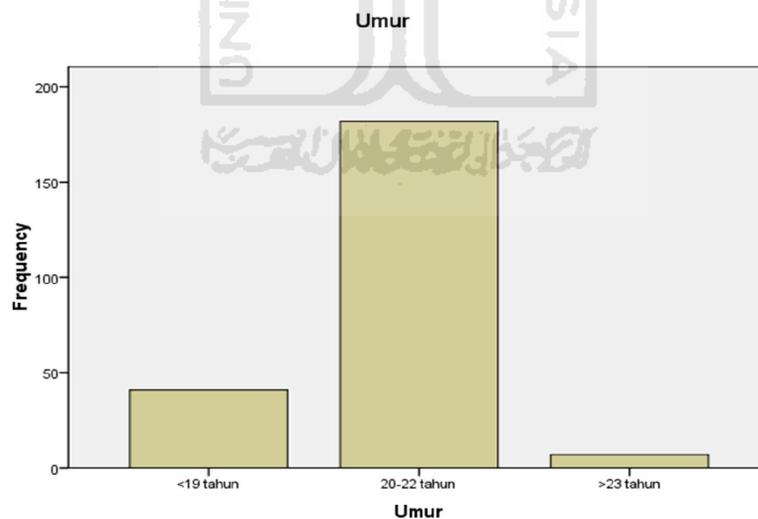
responden sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase	Cumulative Percent
1	≤ 19 tahun	41	17.8	17.8
2	20-22 tahun	182	79.2	97.0
3	≥ 23 tahun	7	3.0	100.0
Total		230	100%	

Sumber : output SPSS 16.0

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan umur 20-22 lebih mendominasi yaitu sebanyak 182 orang atau 79,2%. Sedangkan responden dengan umur ≤ 19 tahun berjumlah 41 orang atau 17,8% dan responden dengan umur ≥ 23 tahun berjumlah 7 orang atau 3.0% dari total keseluruhan responden penelitian. Berikut bagan disajikan untuk memperjelas deskripsi responden berdasarkan umur:



Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Berdasarkan sebaran kuesioner, diketahui deskripsi jurusan

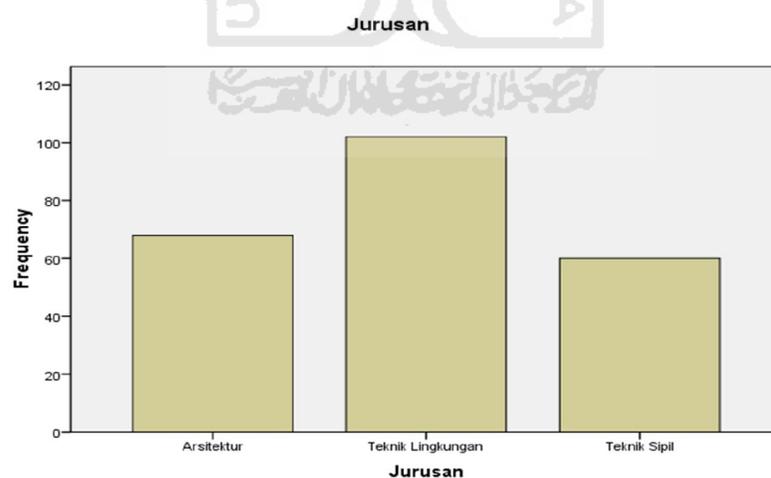
responden sebagai berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	Jumlah	Persentase	<i>Cumulative Percent</i>
1	Arsitektur	68	29.6	29.6
2	Teknik Lingkungan	102	44.3	73.9
3	Teknik Sipil	60	26.1	100.0
Total		230	100%	

Sumber : output SPSS 16.0

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah responden pada jurusan teknik lingkungan lebih mendominasi yaitu sebanyak 102 orang atau 44,3%. Sedangkan responden dengan jurusan arsitektur berjumlah 68 orang atau 29,6% dan responden dengan jurusan teknik sipil berjumlah 60 orang atau 26.1% dari total keseluruhan responden penelitian. Berikut bagan disajikan untuk memperjelas deskripsi responden berdasarkan jurusan:



Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Kuliah

Diketahui deskripsi responden hasil sebaran kuesioner berdasarkan

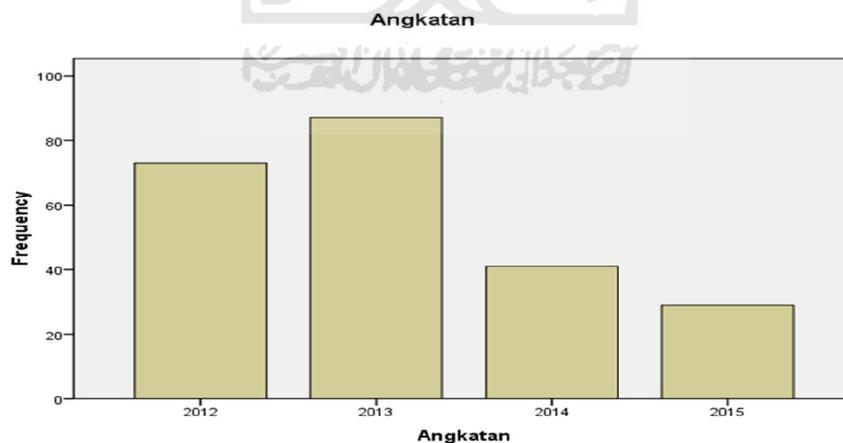
tahun angkatan kuliah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Kuliah

No	Tahun Angkatan	Jumlah	Persentase	Cumulative Percent
1	2012	73	31.7	31.7
2	2013	87	37.8	69.6
3	2014	41	17.8	87.4
4	2015	29	12.6	100
Total		230	100%	

Sumber : output SPSS 16.0

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa jumlah responden tahun angkatan kuliah lebih mendominasi yaitu sebanyak 102 orang atau 44,3%. Sedangkan responden dengan jurusan arsitektur berjumlah 68 orang atau 29,6% dan responden dengan jurusan teknik sipil berjumlah 60 orang atau 26.1% dari total keseluruhan responden penelitian. Berikut bagan disajikan untuk memperjelas deskripsi responden berdasarkan tahun angkatan kuliah:



Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Kuliah

2. Deskriptif Variabel

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh juga data mengenai tanggapan responden terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

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 Setuju

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju

2,61 – 3,40 = Cukup Setuju

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

Adapun data selengkapnya adalah sebagai berikut:

1) Analisis Deskriptif Aspek Non Akademik

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek non akademik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Terhadap Aspek Non Akademik

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
NA1	Staff administrasi menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut	3.57	Setuju
NA2	Staff Administrasi memberikan kepedulian dan perhatian secara individu	3.57	Setuju
NA3	Pertanyaan dan complain ditangani secara efisien dan cepat	3.32	Cukup Setuju
NA4	Staff Administrasi tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk dapat menanggapi suatu permintaan bantuan	3.47	Setuju
NA5	Kantor administrasi (TU) memiliki	3.39	Cukup setuju

	pencatatan informasi yang akurat dan mudah diakses		
NA6	Pada saat staf berjanji melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka menepatinya.	3.43	Setuju
NA7	Merasa nyaman dengan jam buka layanan administrasi.	3.40	Cukup setuju
NA8	Staf administrasi menunjukkan sikap kerja yang positif kepada mahasiswa.	3.52	Setuju
NA9	Staf administrasi berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa.	3.54	Setuju
NA10	Staf administrasi mempunyai pengetahuan akan sistem/ prosedur dengan baik.	3.63	Setuju
NA11	Merasa aman dan yakin berhubungan dengan FTSP UII	3.47	Setuju
NA12	FTSP UII menyediakan layanan dengan tenggat waktu yang masuk akal.	3.48	Setuju
	Rata – rata	3,48	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek non akademik adalah 3,48 (setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator NA12 mengenai pengetahuan akan sistem/ prosedur staf administratif yang baik dengan nilai sebesar 3,63 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator NA3 mengenai kemampuan staf administrasi dalam menanggapi pertanyaan dan komplain dari mahasiswa dengan nilai sebesar 3,32 (cukup setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator staf administratif mempunyai pengetahuan akan sistem/ prosedur dengan baik merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek non akademik.

2) Analisis Deskriptif Aspek Akademik

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek akademik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Terhadap Aspek Akademik

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
A1	Dosen memiliki pengetahuan yang baik untuk dapat menjawab pertanyaan saya terkait dengan materi perkuliahan	3.70	Setuju
A2	Dosen berhubungan dan memperlakukan mahasiswa secara santun dan dengan kepedulian	3.81	Setuju
A3	Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat menanggapi permintaan bantuan mahasiswa	3.36	Cukup Setuju
A4	Ketika saya memiliki satu masalah, dosen menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut	3.94	Setuju
A5	Dosen menunjukkan sikap yang positif terhadap mahasiswa	3.93	Setuju
A6	Dosen dapat berkomunikasi dengan baik di dalam kelas	3.47	Setuju
A7	Dosen memberikan <i>feedback</i> mengenai kemajuan mahasiswa	3.66	Setuju
A8	Dosen menyediakan jadwal bimbingan dengan waktu yang mencukupi dan sesuai bagi mahasiswa	3.52	Setuju
A9	Dosen mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya	4.41	Sangat setuju
	Rata – rata	3.76	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek akademik adalah 3,76 (setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator A9 mengenai tingkat pendidikan dan pengalaman dosen yang tinggi dalam bidangnya dengan nilai sebesar 4,41 (sangat setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator A3 mengenai ketersediaan dosen untuk menanggapi permintaan bantuan mahasiswa

dengan nilai sebesar 3,36 (cukup setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator tingkat pendidikan dan pengalaman dosen yang tinggi dalam bidangnya merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek akademik.

3) Analisis Deskriptif Aspek Reputasi

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek reputasi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Analisis Terhadap Aspek Reputasi

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
REP1	Institusi mempunyai image yang professional	4.05	Setuju
REP2	Fasilitas akademik yang ada mencukupi dan sesuai keperluan	3.64	Setuju
REP3	Fasilitas rekreasional (kantin, taman baca dll) memadai	3.43	Setuju
REP4	Institusi berada pada lokasi yang ideal dengan layout dan tampilan kampus sangat baik.	3.61	Setuju
REP5	Institusi menyediakan program yang bereputasi tinggi.	3.99	Setuju
REP6	Layanan kesehatan memadai.	2.25	Tidak setuju
REP7	Fasilitas dan perlengkapan asrama memadai	2.78	Tidak setuju
REP8	Lulusan FTSP UII mudah mendapatkan pekerjaan.	3.56	Setuju
REP9	Ukuran kelas ideal sehingga memungkinkan adanya perhatian personal.	3.53	Setuju
REP10	FTSP UII menjalankan program-program dengan sangat baik.	3.64	Setuju
	Rata – rata	3.45	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek reputasi adalah 3,76 (setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator REP1

mengenai institusi mempunyai image yang professional dengan nilai sebesar 4,05 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator REP6 mengenai layanan kesehatan memadai dengan nilai sebesar 3,36 (cukup setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator institusi mempunyai image yang professional merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek reputasi.

4) Analisis Deskriptif Aspek Program Pengajaran

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek program pengajaran diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Terhadap Aspek Program Pengajaran

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
PP1	Institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel.	3.79	Setuju
PP2	Institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi	2.98	Cukup setuju
	Rata – rata	3.38	Cukup setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek program pengajaran adalah 3,38 (cukup setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator PP1 mengenai institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel dengan nilai sebesar 3,79 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator PP2 mengenai institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam

spesialisasi dengan nilai sebesar 2,98 (cukup setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek program pengajaran.

5) Analisis Deskriptif Aspek Akses

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek akses diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Analisis Terhadap Aspek Akses

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
AKS1	Mahasiswa diperlakukan dengan adil dan dihargai oleh staf.	3.24	Cukup setuju
AKS2	Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup	3.25	Cukup setuju
AKS3	Dosen dan staff menghargai unsur kerahasiaan pribadi saat saya menyampaikan informasi kepada mereka	3.53	Setuju
AKS4	Dosen dan staff memastikan bahwa mereka mudah dihubungi melalui telepon	3.17	Cukup setuju
AKS5	Tersedia layanan bimbingan atau konseling yang sangat baik	3.17	Cukup setuju
AKS6	Institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa.	3.02	Cukup setuju
AKS7	Institusi menghargai masukan dari mahasiswa terkait dengan peningkatan performa pelayanan	3.22	Cukup setuju
AKS8	Institusi mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana	3.40	Cukup setuju
	Rata-rata	3.25	Cukup setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek akses adalah 3,25 (cukup setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator AKS3 mengenai dosen dan staff menghargai unsur kerahasiaan pribadi saat saya menyampaikan informasi kepada mahasiswa dengan nilai sebesar 3,53 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator AKS6 mengenai institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa dengan nilai sebesar 3,02 (cukup setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator dosen dan staff menghargai unsur kerahasiaan pribadi saat saya menyampaikan informasi kepada mahasiswa merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek akses.

6) Analisis Deskriptif Aspek Kepuasan Mahasiswa

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek kepuasan mahasiswa diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Analisis Terhadap Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
KEP1	Saya merasa puas kuliah di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia karena kualitas pendidikannya sesuai dengan yang dijanjikan	3.54	Setuju
KEP2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia	3.64	Setuju
	Rata – rata	3.59	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek kepuasan mahasiswa adalah 3,59 (setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator KEP2 mengenai kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh FTSP Universitas Islam Indonesia dengan nilai sebesar 3,64 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator KEP1 mengenai mahasiswa merasa puas kuliah di FTSP Universitas Islam Indonesia karena kualitas pendidikannya sesuai dengan yang dijanjikan dengan nilai sebesar 3,54 (setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh FTSP Universitas Islam Indonesia merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek kepuasan mahasiswa.

7) Analisis Deskriptif Aspek Loyalitas Mahasiswa

Distribusi tanggapan responden terhadap variabel aspek loyalitas mahasiswa diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Analisis Terhadap Loyalitas Mahasiswa

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
LOY1	Saya bersedia merekomendasikan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia kepada orang lain	3.53	Setuju
LOY2	Saya bersedia membantu Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia jika dibutuhkan pada masa yang akan datang	3.77	Setuju
LOY3	Saya berminat melanjutkan studi S2 di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia	3.47	Setuju

	Rata – rata	3.59	Setuju
--	--------------------	-------------	---------------

Sumber : Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap aspek loyalitas mahasiswa adalah 3,59 (setuju). Penilaian tertinggi diperoleh pada indikator LOY2 mengenai ketersediaan dalam membantu FTSP Universitas Islam Indonesia jika dibutuhkan pada masa yang akan datang dengan nilai sebesar 3,77 (setuju). Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada indikator LOY3 mengenai melanjutkan studi S2 di FTSP Universitas Islam Indonesia dengan nilai sebesar 3,47 (setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap indikator ketersediaan dalam membantu FTSP Universitas Islam Indonesia jika dibutuhkan pada masa yang akan datang merupakan faktor yang paling penting dalam menilai variabel aspek loyalitas mahasiswa.

4.1.3. Analisis Kuantitatif

1. Diagram Jalur

Diagram jalur awal sebelum dilakukan pengujian SEM:

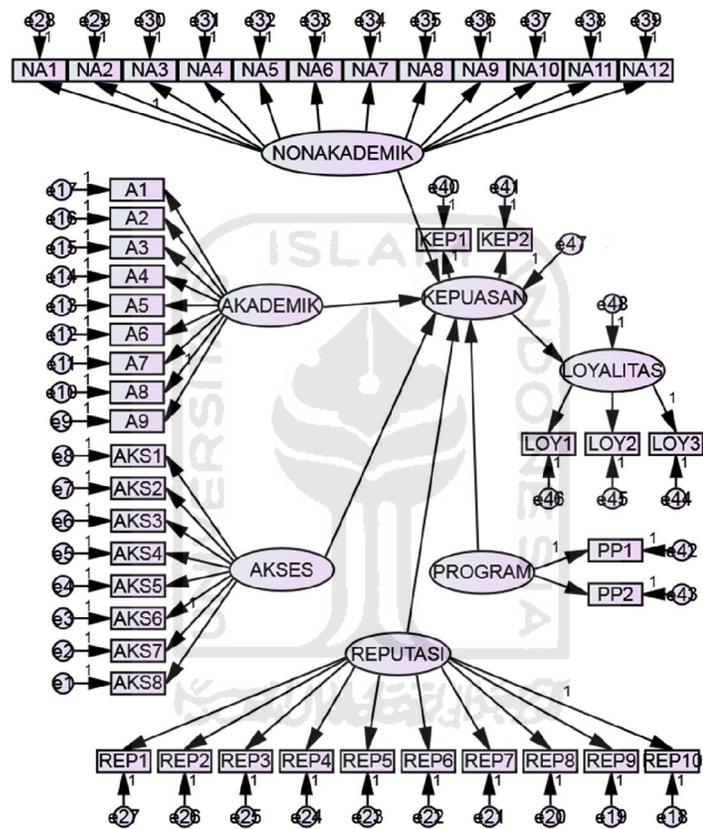
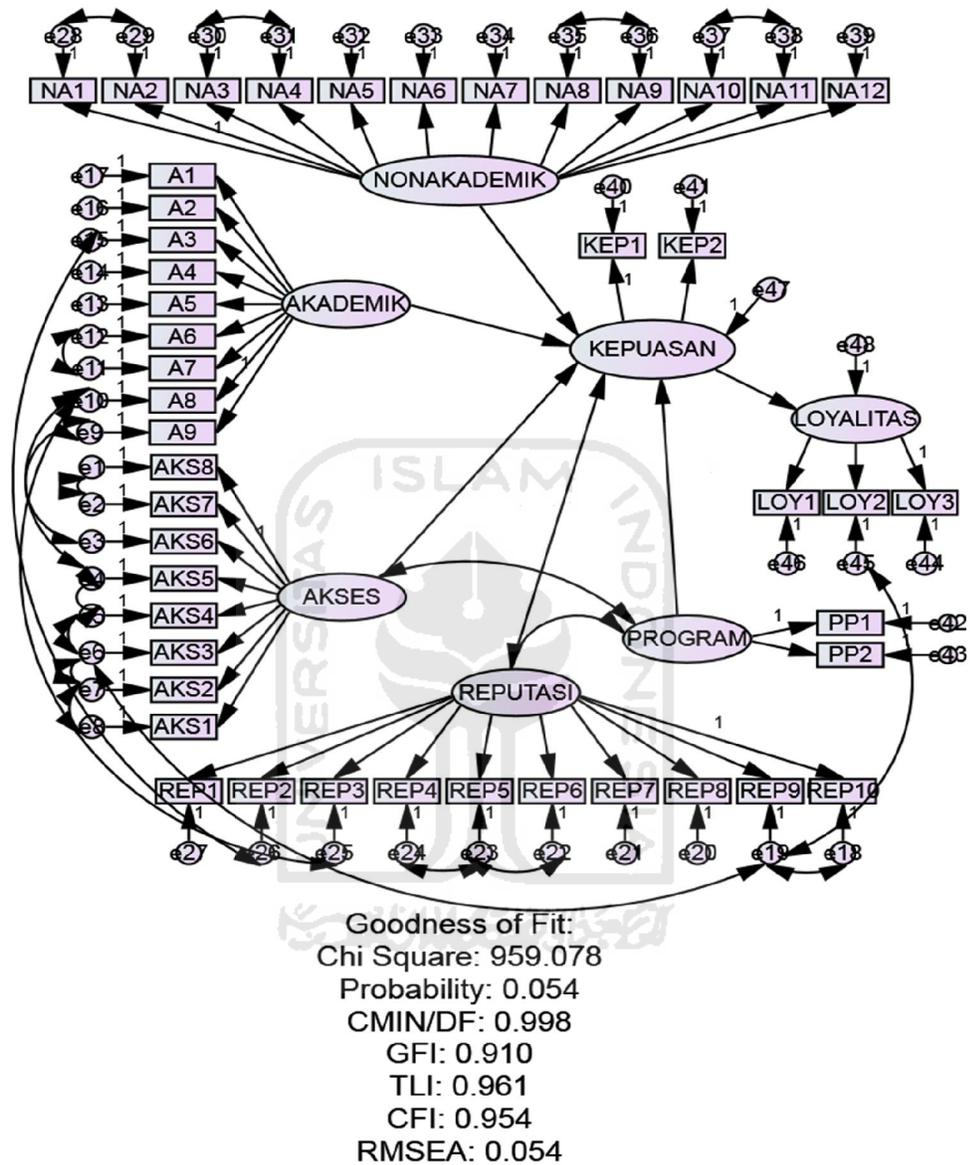


Diagram jalur setelah dilakukan pengujian analisa SEM dan modifikasi:



2. Uji Goodness-of-Fit Model

Tahapan selanjutnya adalah evaluasi *goodness-of-fit* yaitu untuk menentukan apakah sebuah model diterima atau ditolak secara statistik.

Dalam analisis SEM tidak ada alat uji statistik tunggal untuk menguji

mengenai model. Pengujian terhadap model yang dikembangkan dilakukan dengan kriteria *goodness of fit* yaitu: *Chi Square*, *probability*, RSMEA, GFI, AGFI, MIN/DF, TLI dan CFI. Berikut hasil analisis terhadap *goodness-of-fit*:

Tabel 4.14 Goodness-of-Fit Model Penelitian

<i>Goodness of fit indexes</i>	<i>Cut of value</i>	<i>Output</i>	<i>Keterangan</i>
Chi-square	$\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$	2283.462	Kurang Baik
<i>Sig Probability</i>	≥ 0.05	0.000	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0.698	Kurang Baik
CMIN/DF	< 3.0	2.323	Kurang Baik
TLI	≥ 0.90	0.580	Kurang Baik
CFI	≥ 0.90	0.601	Kurang Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.076	Kurang Baik

Sumber: Data Diolah, 2016

Hasil *goodness-of-fit* pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa beberapa model masih belum memenuhi persyaratan uji *goodness-of-fit*. Hasil uji *goodness-of-fit* menunjukkan nilai *Chi-square*, *probability*, GFI, CMIN/df, TLI, CFI dan RMSEA masih belum memenuhi *cut of value* yang disarankan, sehingga model belum dapat diterima dan diperlukan adanya modifikasi model sebagaimana disarankan pada output *modification indices*. Selanjutnya dilakukan modifikasi model berdasarkan output *modification indices* dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15 Goodness-of-Fit Model Penelitian setelah Modifikasi

<i>Goodness of fit indexes</i>	<i>Cut of value</i>	<i>Output</i>	<i>Keterangan</i>
Chi-square	$\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$	959.912	Baik
<i>Sig Probability</i>	≥ 0.05	0,054	Baik
GFI	≥ 0.90	0,910	Baik
CMIN/DF	< 3.0	0.998	Baik
TLI	≥ 0.90	0,961	Baik
CFI	≥ 0.90	0,954	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,054	Baik

Sumber: Data Diolah, 2016

Hasil *goodness-of-fit* pada Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa hasil seluruh model memenuhi persyaratan uji *goodness-of-fit*. Hasil uji *goodness-of-fit* menunjukkan nilai *Chi-square*, *probability*, GFI, CMIN/df, TLI, CFI dan RMSEA sudah memenuhi *cut of value* yang ditentukan. Karena sebagian besar asumsi yang diperoleh sudah dalam kategori baik maka model dapat diterima dan tidak diperlukan adanya modifikasi model ulang sebagaimana disarankan pada output *modification indices*.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan output *Regression Weight* yang merupakan hasil dari analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.16 Regression Weight

			Estimate	S.E	C.R	P
KEPUASAN	<---	NONAKADEMIK	0.276	0.122	2.268	0.025
KEPUASAN	<---	AKADEMIK	0.421	0.182	2.316	0.021
KEPUASAN	<---	REPUTASI	0.524	0.105	5.010	***
KEPUASAN	<---	AKSES	0.203	0.043	4.774	***
KEPUASAN	<---	PROGRAM	0.194	0.082	2.354	0.020
LOYALITAS	<---	KEPUASAN	1.166	0.165	7.082	***

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, diketahui hasil dari estimasi pengujian variabel penelitian yakni:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Non-Akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai *p-value* < α dimana *p-value* = 0,025 dan α = 0,05.

2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0,021$ dan $\alpha = 0,05$.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Reputasi terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Akses terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$.
5. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel program pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0,020$ dan $\alpha = 0,05$.
6. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa FTSP UII. Hal ini dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0,000$ dan $\alpha = 0,05$.

4.2 Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Variabel Non-Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pada variabel non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,025 dimana nilai tersebut lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel non-akademik yang dimiliki oleh FTSP UII terhadap kepuasan mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut menerima hipotesis

dari penelitian ini yaitu aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Perolehan hasil pengujian yang mengindikasikan bahwa terdapatnya pengaruh dari variabel non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal ini item-item yang penting untuk membantu mahasiswa memenuhi kewajiban studinya, yang terkait dengan tugas yang dijalankan staf non akademik. Faktor non-akademik berhubungan dengan kegiatan administrasi dan staf yang menjalankan proses administrasi, kompetensi staf administrasi, dan perlakuan yang diberikan terhadap mahasiswa. Faktor ini sangat mendukung kegiatan akademik. Implikasi dari faktor ini terkait dengan kecepat-tanggapan staf administrasi dalam merespon permintaan mahasiswa, keakuratan informasi, keandalan pelayanan, kenyamanan jam operasi administrasi, kepercayaan, rasa keadilan, dan kebebasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Firdaus (2006) yang menemukan bahwa Aspek non-akademik adalah indikator penting dari kualitas pelayanan, dimana aspek non-akademik merupakan antecedent kepuasan mahasiswa yang tidak bisa digantikan (Hill dalam Firdaus, 2005).

4.2.2. Pengaruh Variabel Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pada variabel akademik terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,021 dimana nilai tersebut lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel akademik yang dimiliki oleh FTSP UII terhadap kepuasan mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut menerima hipotesis dari penelitian ini yaitu aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan aspek pelayanan akademik. Hal ini dibuktikan dari tabel 4.8 yang menunjukkan rata-rata responden terhadap aspek akademik adalah 3,76 (setuju). Nilai yang mendominasi dari penilaian aspek akademik adalah diatas 3,40 (setuju). Hal ini berarti bahwa aspek akademik yang mengacu pada hal-hal termasuk sikap positif, keterampilan komunikasi yang baik, konsultasi yang cukup, umpan balik kepada mahasiswa, dan kemampuan yang sangat baik dari staf pengajar yang berhubungan dengan tanggung jawab akademiki dalam proses belajar mengajar di institusi sudah mampu memenuhi kebutuhan maupun harapan dari mahasiswa.

Terlebih, Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauzan (2014) yang menyatakan bahwa aspek akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Keterampilan mengajar fakultas akademik dan interaksi dengan mahasiswa juga dapat menyebabkan kepuasan mahasiswa (Bitner dan Zeithaml, 1996). Hal ini didukung oleh Kuh dan Hu (dalam Fauzan, 2014) yang mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh interaksi yang efektif antara mahasiswa dan fakultas. Demikian pula, Kara dan De Shields dalam Fauzan (2014) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa termasuk dimensi kualitas layanan seperti kinerja dosen, kinerja staf penasehat dan kelas.

4.2.3. Pengaruh Variabel Reputasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pada variabel reputasi terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut di bawah ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari

variabel reputasi yang dimiliki oleh FTSP UII terhadap kepuasan mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut mendukung hipotesis dari penelitian ini yaitu aspek reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Reputasi perusahaan dalam hal ini universitas merupakan sebuah variabel yang lebih luas dari pada citra merek. Oleh karena itu, reputasi universitas memiliki kemungkinan lebih besar berpengaruh kuat terhadap persepsi nilai pelanggan. Secara khusus, Mudambi, Doyle & Wong (1997) menyatakan bahwa aspek-aspek reputasi seperti berkelas dunia, memimpin untuk hal-hal teknis, dan keberadaan secara global memiliki potensi untuk mempengaruhi nilai pelanggan. Demikian pula dalam studi dengan konteks bisnis, Lehmann dan O'Shaughnessy (1974) menemukan bahwa reputasi universitas menduduki urutan kedua setelah harga dalam mempengaruhi nilai. Dalam hal tersebut universitas dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan reputasi dengan melakukan manajemen pelayanan yang baik, memberika *image* yang profesional, menyediakan dan selalu meningkatkan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa, mempunyai program dengan mutu yang baik dan berkualitas, dan menciptakan *output* yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauzan (2014) yang menyatakan bahwa aspek reputasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

4.2.4. Pengaruh Variabel Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pada variabel akses terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut di bawah ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari

variabel akses yang dimiliki oleh FTSP UII terhadap kepuasan mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut mendukung hipotesis dari penelitian ini yaitu aspek akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Firdaus (2006) menyatakan aspek akses adalah salah satu penentu yang paling penting dari kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi, yang juga merupakan antecedent kepuasan mahasiswa (Hill,1995). Dalam hal aspek akses yang perlu diperhatikan adalah kemudahan mahasiswa dalam menghubungi staf pengajar dan staf administrasi, sikap staf dalam melayani mahasiswa, layanan bimbingan, kebebasan, dan prosedur penyampaian layanan yang sederhana. Mereka memerlukan jasa konsultasi lebih lanjut tentang kedua aspek akademik dan aspek non-akademik.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauzan (2014) yang menyatakan bahwa aspek akses berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

4.2.5. Pengaruh Variabel Program Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pada variabel program terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,020 dimana nilai tersebut lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel program yang dimiliki oleh FTSP UII terhadap kepuasan mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut menerima hipotesis dari penelitian ini yaitu aspek program pengajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian Qi Huang (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa ada hubungan positif yang kuat antara metode pengajaran dan kepuasan

mahasiswa. Program pengajaran memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi. Selain itu, Kuh & Hu (2001) menemukan bahwa program pengajaran ini sebagai prediktor kepuasan mahasiswa. Menurut Ford, Joseph dan Joseph (1999) ada hubungan positif antara program pengajaran dan kepuasan mahasiswa di Selandia Baru dan Amerika Serikat. Ini berarti kepuasan mahasiswa akan meningkat seiring dengan upaya meningkatkan program pengajaran.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauzan (2014) yang menyatakan bahwa program pengajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

4.2.6. Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa

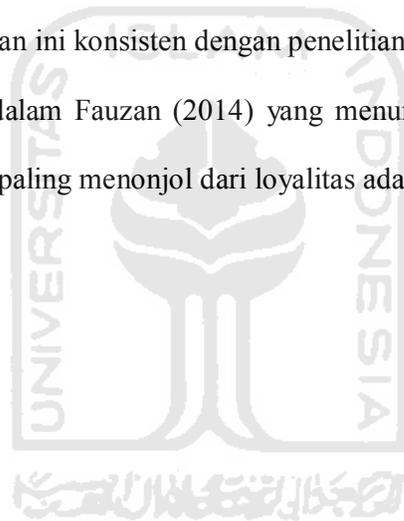
Hasil uji hipotesis pada kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa diperoleh parameter estimasi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut di bawah ketentuan 0,05 yang mana mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari kepuasan yang dirasakan oleh Mahasiswa FTSP UII terhadap loyalitas mahasiswa. Maka, berdasarkan perolehan tersebut mendukung hipotesis dari penelitian ini yaitu kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kepuasan pelanggan hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh penggunaan jasa jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono, 2000). Pada kasus di perguruan tinggi atau universitas, para mahasiswa akan loyal terhadap organisasi pendidikan bila mahasiswa

mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan organisasi pendidikan tersebut .

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas mahasiswa diatas digambarkan dengan garis lurus dan searah, yang artinya adalah bila lembaga atau pihak universitas meningkatkan kepuasan kepada mahasiswa maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat begitu pula sebaliknya bila lembaga menurunkan kepuasan mahasiswa maka secara otomatis loyalitas mahasiswa juga akan menurun.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alves dan Raposo dalam Fauzan (2014) yang menunjukkan bahwa salah satu faktor penentu yang paling menonjol dari loyalitas adalah kepuasan pelanggan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Non-Akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai aspek Non-Akademik akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai aspek akademik akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
3. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Reputasi terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai aspek Reputasi akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
4. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Akses terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai aspek Akses akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
5. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Program Pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai aspek Program Pengajaran akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
6. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kepuasan terhadap Loyalitas mahasiswa FTSP UII. Hal ini berarti semakin tinggi nilai Kepuasan akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat Loyalitas mahasiswa.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek non-akademik, item “Pertanyaan dan komplain ditangani secara efisien dan cepat” mendapatkan nilai terendah. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi FTSP UII untuk lebih meningkatkan penanganan pertanyaan dan komplain dari mahasiswa.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek akademik, item “Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat menanggapi permintaan bantuan mahasiswa” mendapatkan nilai terendah. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi FTSP UII untuk dapat meningkatkan kemampuan dosen dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek reputasi, item “Layanan kesehatan memadai” mendapatkan nilai yang buruk. Hal ini dapat menjadi masukan bagi FTSP UII untuk lebih meningkatkan layanan kesehatan bagi mahasiswa di FTSP UII.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek program pengajaran, item “Institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi” mendapatkan nilai terendah. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi FTSP UII untuk lebih meningkatkan program-program pendidikan dengan berbagai macam spesialisasi untuk mahasiswa FTSP UII.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek akses, item “Institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa” mendapatkan nilai terendah. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi FTSP UII

untuk lebih mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa di FTSP UII.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek kepuasan dan loyalitas sudah mendapatkan nilai yang baik. Namun FTSP UII hendaknya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini dilakukan agar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa atau pelayanan akan semakin meningkat yang nantinya secara tidak langsung mempengaruhi aspek loyalitas dari mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2005), "HEdPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector", *Quality Assurance in Education*, Vol. 13 No. 4, pp. 305-328
- Ali, Fauzan, et al. (2014). Does Higher Educational Service Quality Effect Student Satisfaction, Image and Loyalty?. *Quality Assurance in Education*, 24 (1), pp 70-94
- Alves, H. and Raposo, M. (2010), "The influence of university image on students' behavior", *International Journal of Educational Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 73-85.
- Al-Rousan, M. Ramzi dan Badaruddin, Mohamed. (2010), "Costumer Loyalty and The Impact of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan". *International Journal of Human and Social Science*. Hal 886.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 1998. Akreditasi Program Studi Jenjang Sarjana (S1). Hasil Penilaian Tahun 1996/1997. Direktori Umum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Bafadal, Ibrahim. 2003. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bemowski, K. 1991, *Restoring the pillars of higher education*, Quality Progress, October.
- Bitner, M.J. and Zeithaml, V.A. (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, NY.
- Bloemer, J. Ruyter and Wetzel, M. (1998). "On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Cost". *International Journal of Industry Management*, 107 (5): 62.
- Brown, B. and J. M. Logsdon. 1999. Corporate Reputation and organization Identity as Constructs for Business and Society Research, in D.Wood and D. Windsor (eds.), *Proceeding of the Tenth Annual Meeting of the International Association for Business and Socieg* (Paris, France), pp. 168-173.
- Chaudhuri, A dan Holbrook, M. B. 2001. The Chain Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty dalam *Journal of Marketing*, Vol.6, April, hlm.31.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. 1990. Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 3, pp. 81.

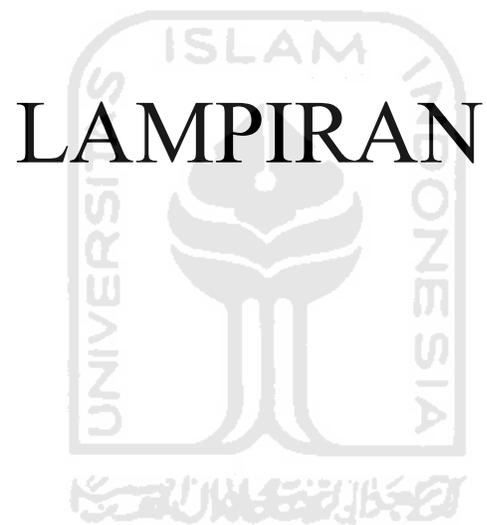
- Duffy, Dennis L. 2005. The Evolution of Customer Loyalty Strategies. *Journal of Customer Marketing*, pp.284-286.
- Edgar, M dan Galia, F. 2009. Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No.4, pp.474-485.
- Edvardson, B., B. Thomasson, and J. Ovretveit.1994. *Quality of Service*. London: McGraw-Hill Book Company.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Firdaus, Abdullah. 2006b. The Development of *HEdPERF*: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, Vol. 30 No.6: 581.
- Firdaus Abdullah. 2006. Measuring service quality in higher education: *HEdPERF* versus *SERVPERF*. *Journal Marketing Intelligence & Planning* Vol. 24 No. 1, 2006 pp. 31-47
- Ford, J. B.; Joseph, M. and Joseph, B. 1999. Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA, *The Journal of Services Marketing* 13(2): 171.
- Gee, Robert., Coates, Graham., and Nicholson, Mike. 2008. Understanding and profitably managing customer loyalty. *Marketing Intelligence and planning*, 26(4), pp 359.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.80 edisi II*. Semarang. Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 1984. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Henkel, D. et. al. 2006. *The Impact of Emerging WLANs on Incumbent Cellular Service Providers in the U.S.* M.J. Servicesmarketing, McGraw-Hill Singapore.
- 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.
- Hill, F.M. 1995. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, Vol.3, pp.10-21.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia.

- Kandampully, J and D. Suhartanto.2000. Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, p. 346 – 351.
- Kara, A. and De Shields, O.W. (2004), *Business Student Satisfaction, Intentions and Retentions in Higher Education: An Empirical Investigation*, Pennsylvania State University-York Campus and California State University, Northridge.
- Kheng, Liang, Lo., et al. 2010. The Impact of Service Quality on Customer.Loyalty. *International Journal of Marketing Studies* : Vol.2, pg.57.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi kesebelas, Jilid II, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kuh, G.D. and Hu, S. 2001, The effects of student-faculty interaction in the 1990s, *Reviewof Higher Education*, Vol. 24 No. 3, pp.30-32.
- Lehmann, Donald R. and John O'Shaughnessy.1974. Difference Attribute Importance for Different Industrial Products, *Journal Marketing*, 38 (April), 36-42.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J. 1982. *Service Quality-A Study of Quality Dimensions*. Helsingfors: Service Management Institute.
- Line Lervik Olsen, Michael D. Johnson.2003. Service Equity: Satisfaction, and Loyalty: from transaction – specific to cumulative evaluation.*Journal of Service Research*, Vol. 5, no. 3.
- Malhotra, N.K. 2009. *Riset Pemasaran, Edisi keempat*, Jilid 1. Jakarta:PT Indeks.
- Marbun, Saortua & Suardhika, I, Nengah. 2013. Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Institusi Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada STIPAR Triatma Jaya). *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*, Vol 19,No.1 Edisi Juni 2013, p.52-72.
- Mitnick, B.M. dan Mahon, J.F. 2007. The Concept of Reputational Bliss,*Journal of Busrness Ethics*, Yol. 72, No. 323-333.
- Mosahab, R. et al. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty:A Test of Mediation. *International Business Research*.Vol. 3. (4), 80.
- Mudambi, S. M., Doyle, P. & Wong, V. 1997. *An Exploration Of Branding In Industrial Markets*, *Industrial Marketing Management*, 26(5), 433-446.
- Oliver, Richard, 1993, A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction; Compatible Goal, Different Concept, *in Advance in Service Marketing and Management*,Vol 2; p. 65.

- Olsen, Line Lervik, and Michael D. Johnson, 2003, Service Equity: Satisfaction, and Loyalty: from transaction – specific to cumulative evaluation, *Journal of Service Research*, Vol. 5, no. 3.
- Ou, Wei-Ming. 2007. Moderating Effects of Age, Gender, Income and Education on Consumer's Response to Corporate Reputation, *Journal of American Academy of Business*, Vol. 10, pg. 190.
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. 1996. TQM In Higher Education-A Review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14 (5), 527.
- Palitati, A. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, pp. 73.
- 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*, Vol. 49, pp.50.
- _____. 1991. Refinement and Re-assessment of The Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- 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*. Thailand: Assumption University.
- Robinson, S. 1999. Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 17, No. 1, pp.32.
- Sarjono, Yetti. 2006. Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Jurnal Varidika*, Vol. 19, No. 1, Juni 2007.
- Soutar, G., and McNeil, M. 1996. Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34(1), 82.
- Standifird, S.S. 2005. Reputation among peer academic institutions: An investigation of the US News and World Report's rankings. *Corporate Reputation Review*, 8(3), 233.
- Strange, C. 1991. *Managing college environments: Theory and practice*. In T. K. Miller, R. B. Winston, Jr., & Associates (Eds.), *Administration and leadership in student affairs*. 1991:2nd ed., pp. 159. Muncie, IN: Accelerated Development.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni V. Wiratna. 2008. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ardana Media

- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:Rosdakarya.
- Surprenant, C.F. and Solomon, M.R 1987. Predictability and personalization in the service encounter. *Journal of Marketing*, Vol, 51, April, pp. 96.
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen jasa.Edisi kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- _____. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Gregorius, C., 2005.*Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Trasorras dkk. 2009. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Walsh, K. And J .Stewart, 1992. Change in the Management of Public Services,*Public Administration* 70, 499-518.
- Yosef Daryanto. 2016. Upaya Perbaikan Layanan Dengan Menggunakan Higher Education Performance (*HEDPERF*) Dan Metode TRIZ. *Seminar Nasional IENACO – 2016* ISSN: 2337 – 4349.





LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:
Mahasiswa/i Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Universitas Islam Indonesia

Dengan hormat,

Berhubung dengan penyelesaian tugas akhir (Skripsi) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, dengan identitas:

Nama : Nurindah Ovapriatri Pratami

Nim : 12311512

Bersama ini kami memohon kepada Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini melalui pengisian kuesioner. Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat Saudara/i mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FTSP UII dengan Menggunakan Instrument *HEdPERF*. Jawaban yang Saudara/i berikan tidak akan mempengaruhi keberadaan Saudara/i di lingkungan universitas. Seluruh jawaban dan identitas Saudara/i dijamin kerahasiaannya.

Untuk itu diharapkan jawaban serta informasi yang diberikan benar-benar obyektif. Mohon diisi secara pribadi sesuai jawaban yang paling mewakili pendapat Saudara/i. Setiap individu dapat memberikan jawaban yang berbeda satu dengan yang lain. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar atau baik karena itu merupakan keyakinan Saudara/i, sehingga hasil olahan data ini akan menjadi data yang valid bagi jawaban permasalahan penelitian ini

Yogyakarta, September 2016
Hormat Saya,

Nurindah Ovapriatri P.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : a) Perempuan
b) Laki-Laki
4. Jurusan/Prodi : a) Teknik Sipil
b) Teknik Lingkungan
c) Arsitektur
5. Angkatan : a) 2012
b) 2013
c) 2014
d) 2015

B. Kuesioner Penelitian

Berilah tanda *check*(\checkmark) pada salah satu kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara/i.

- STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
CS = Cukup Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

1. Aspek non-akademik (X₁)

No	Aspek non akademik	STS	TS	CS	S	SS
1	Ketika saya memiliki satu masalah, staff administrasi menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut					
2	Staff Administrasi memberikan kepedulian dan perhatian secara individu					

3	Pertanyaan dan complain ditangani secara efisien dan cepat					
4	Staff Administrasi tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk dapat menanggapi suatu permintaan bantuan					
5	Kantor administrasi (TU) memiliki pencatatan informasi yang akurat dan mudah diakses					
6	Pada saat staf berjanji melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka menepatinya.					
7	Saya nyaman dengan jam buka layanan administrasi.					
8	Staff administrasi menunjukkan sikap kerja yang positif kepada mahasiswa.					
9	Staff administrasi berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa.					
10	Staff administrasi mempunyai pengetahuan akan sistem/prosedur dengan baik.					
11	Saya merasa aman dan yakin berhubungan dengan FTSP UII					
12	FTSP UII menyediakan layanan dengan tenggat waktu yang masuk akal.					

2. Aspek akademik (X₂)

No	Aspek akademik	STS	TS	CS	S	SS
1	Dosen memiliki pengetahuan yang baik untuk dapat menjawab pertanyaan saya terkait dengan materi perkuliahan					
2	Dosen berhubungan dan memperlakukan saya secara santun dan dengan kepedulian					
3	Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat menanggapi permintaan bantuan saya					

4	Ketika saya memiliki satu masalah, dosen menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut					
5	Dosen menunjukkan sikap yang positif terhadap mahasiswa					
6	Dosen dapat berkomunikasi dengan baik di dalam kelas					
7	Dosen memberikan <i>feedback</i> mengenai kemajuan saya					
8	Dosen menyediakan jadwal bimbingan dengan waktu yang mencukupi dan sesuai bagi mahasiswa					
9	Dosen mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya					

3. Reputasi (X₃)

No	Reputasi	STS	TS	CS	S	SS
1	Institusi mempunyai image yang professional					
2	Fasilitas akademik yang ada mencukupi dan sesuai keperluan					
3	Fasilitas rekreasi (kantin, taman baca dll) memadai					
4	Institusi berada pada lokasi yang ideal dengan layout dan tampilan kampus sangat baik.					
5	Institusi menyediakan program yang bereputasi tinggi.					
6	Layanan kesehatan memadai.					
7	Fasilitas dan perlengkapan asrama memadai					
8	Lulusan FTSP UII mudah mendapatkan pekerjaan.					

9	Ukuran kelas ideal sehingga memungkinkan adanya perhatian personal.					
10	FTSP UII menjalankan program-program dengan sangat baik.					

4. Akses (X₄)

No	Akses	STS	TS	CS	S	SS
1	Mahasiswa diperlakukan dengan adil dan dihargai oleh staf.					
2	Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup					
3	Dosen dan staff menghargai unsur kerahasiaan pribadi saat saya menyampaikan informasi kepada mereka					
4	Dosen dan staff memastikan bahwa mereka mudah dihubungi melalui telepon					
5	Tersedia layanan bimbingan atau konseling yang sangat baik					
6	Institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa.					
7	Institusi menghargai masukan dari mahasiswa terkait dengan peningkatan performa pelayanan					
8	Institusi mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana					

5. Program pengajaran (X₅)

No	Program pengajaran	STS	TS	CS	S	SS
1	Institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel.					
2	Institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi					

6. Kepuasan Konsumen (Y₁)

No	Kualitas sesuai yang dijanjikan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya merasa puas kuliah di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia karena kualitas pendidikannya sesuai dengan yang dijanjikan					
No	Kualitas yang dirasakan	STS	TS	CS	S	SS
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia					

7. Loyalitas (Y₂)

No	Rekomendasi konsumen lainnya	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya bersedia merekomendasikan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia kepada orang lain					
No	Membantu fakultas	STS	TS	CS	S	SS
2	Saya bersedia membantu Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia jika dibutuhkan pada masa yang akan datang					
No	Melanjutkan studi	STS	TS	CS	S	SS
3	Saya berminat melanjutkan studi S2 di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia					

24	BA	pria	21	T. Ling	2012	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	2	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	
25	KF	pria	21	T. Ling	2013	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	2	3	4	
26	Andrew	pria	22	T. Ling	2012	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
27	Taufan	pria	22	T. Ling	2012	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	
28	Pevitara	wanita	22	T. Ling	2012	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	2	2	3	3	3	
29	AA	wanita	22	T. Ling	2012	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	2	4	
30	Sarah	wanita	22	T. Ling	2012	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
31	Fajar B	pria	22	T. Ling	2012	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
32	Nam	wanita	22	T. Ling	2012	3	5	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3		
33	Rusydi R	pria	19	T. Sipil	2015	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	2	3	3	5	2	2	
34	Arif	pria	22	T. Sipil	2012	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
35	wahid	pria	19	T. Sipil	2015	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	
36	Putu A H	pria	20	T. Sipil	2013	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
37	Marsya	wanita	19	T. Sipil	2015	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
38	Rahma A S	wanita	19	T. Sipil	2015	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
39	Singgih	pria	18	T. Sipil	2015	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	5	4	3	2	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	
40	Adit	pria	20	T. Sipil	2014	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	5	3	3	2	3	2	2	4	3	2
41	Rio	pria	19	T. Sipil	2014	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	
42	Mam	pria	19	T. Sipil	2015	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	4	5	
43	R arif	pria	20	T. Sipil	2014	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	3	2	5	2	2	3	3	5	
44	Indra	pria	19	T. Sipil	2015	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	2	2	5	4	4	
45	Ofin Z	pria	23	T. Sipil	2012	3	4	3	2	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3		
46	Yudha U	pria	22	T. Sipil	2012	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	
47	M Devid F	pria	21	T. Sipil	2012	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	
48	Ade K R	pria	22	T. Sipil	2012	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	
49	Iqbal A S	pria	22	T. Sipil	2012	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	
50	Adhitya P	pria	22	T. Sipil	2012	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	2	3	4	5	2	3	4	3	4	

51	Rizqisyah	pria	22	T. Sipil	2012	3	3	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
52	Febiola R	wanita	22	T. Sipil	2012	3	3	2	2	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	3	2	5	3	2	4	5	5	3	2	3	2	4	
53	Galuh	wanita	22	T. Sipil	2012	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	
54	Yuni D	wanita	22	T. Sipil	2012	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	
55	Lalu Rizky	pria	19	Arsitktr	2014	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	2	3	5	3	4	
56	Bintang	pria	20	T. Sipil	2014	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	
57	Arif Fajar	pria	19	T. Sipil	2015	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4
58	Anjas I P	pria	19	T. Sipil	2013	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	2	5	3	5	
59	Bayu	pria	20	Arsitktr	2013	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	2	2	4	3	4	
60	Sunuy	pria	21	Arsitktr	2013	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	3	3	
61	Anggraini	wanita	22	Arsitktr	2012	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	4	4	4	
62	Agustin	wanita	22	Arsitktr	2012	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	
63	Dina Cahya	wanita	22	Arsitktr	2012	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	
64	Fira	wanita	20	Arsitktr	2014	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3
65	Fini	wanita	20	Arsitktr	2014	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
66	Jaka	pria	21	Arsitktr	2013	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	
67	Ilham	pria	21	Arsitktr	2013	3	2	2	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	5	4	3	
68	Herman	pria	22	Arsitktr	2012	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	
69	Novita	wanita	18	Arsitktr	2015	3	3	2	3	2	2	2	2	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	
70	Eliza	wanita	18	Arsitktr	2015	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4	
71	Maula	wanita	18	Arsitktr	2015	5	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4	
72	Carlos	pria	22	T. Ling	2012	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	
73	Ayana	wanita	21	T. Ling	2013	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
74	Bangkit	pria	22	T. Ling	2012	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
75	Fajar	pria	19	T. Ling	2014	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4	
76	Fadil	pria	20	T. Ling	2014	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5
77	Erick	pria	20	T. Ling	2014	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	

78	Imam	pria	20	T. Ling	2014	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3		
79	Elsa	wanita	21	T. Ling	2013	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	2	3	5	5	3	2	3	2	4	5	5	5		
80	Laila	wanita	21	T. Ling	2013	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	2	4	4	4		
81	Dewi	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3		
82	Meimei	wanita	22	T. Ling	2012	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
83	Yogie	pria	22	T. Ling	2012	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4		
84	Chaca	wanita	20	T. Ling	2014	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	2	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4		
85	Bima	pria	18	T. Ling	2015	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5		
86	Dika	pria	18	T. Ling	2015	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4		
87	Bira	pria	18	T. Ling	2015	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4		
88	Papoy	pria	19	T. Ling	2015	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	4		
89	Baghoozz	pria	20	T. Ling	2014	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4		
90	Nanad	wanita	21	T. Ling	2013	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2		
91	Bisma	pria	22	T. Sipil	2012	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	4	
92	Ryan	pria	23	T. Sipil	2012	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4		
93	Adul	pria	22	T. Sipil	2012	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	
94	Angga	pria	22	T. Sipil	2012	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2
95	Tian	pria	21	T. Sipil	2013	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	
96	Aldo	pria	21	T. Sipil	2013	3	5	2	3	5	3	4	2	2	2	3	2	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	3		
97	Widikus	pria	19	T. Sipil	2015	5	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	
98	Saha	pria	20	T. Sipil	2014	5	5	5	3	4	4	2	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4		
99	Upay	wanita	19	T. Sipil	2015	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	5	5		
100	Jerry	pria	20	T. Sipil	2014	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3		
101	Cara	wanita	21	T. Sipil	2013	2	3	4	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5		
102	Sezha	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
103	Nadine	wanita	21	T. Ling	2013	4	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3		
104	Dimas	pria	21	T. Ling	2013	4	4	2	2	3	2	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3		

105	Rendyansha	pria	21	T. Ling	2013	4	3	5	4	2	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
106	Daus	pria	20	T. Ling	2014	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	2	2	4	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4
107	Ratna	wanita	19	T. Ling	2014	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5
108	Kreshna	pria	20	Arsitktr	2014	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5
109	Rizkyaa	wanita	19	Arsitktr	2015	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	2	3	4	5	5
110	istiani	wanita	19	Arsitktr	2015	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	
111	Ulfah	wanita	19	Arsitktr	2015	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3
112	tekyan	pria	19	Arsitktr	2015	2	5	2	4	2	5	4	4	4	4	2	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2
113	Jalu	pria	19	Arsitktr	2015	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3
114	Tyo	pria	19	T. Ling	2015	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3
115	Rafa	pria	20	T. Ling	2014	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	5	3	3	4	3	4
116	Elen	wanita	20	T. Ling	2014	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3
117	Septi	wanita	20	T. Ling	2014	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	2	5	3	2	4	5	5	3	2	3	2	4
118	Yanti	wanita	20	T. Ling	2014	5	4	4	4	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
119	Edo	pria	22	T. Ling	2012	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5
120	Ju Hwan	pria	22	T. Ling	2012	4	3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	2	4	4	5	5
121	Bahrn	pria	22	T. Ling	2012	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4
122	Monica	wanita	22	T. Ling	2012	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5
123	April	wanita	22	T. Sipil	2012	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	3	4
124	Calisha	wanita	22	T. Sipil	2012	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	5	4	4
125	Nuricka	wanita	21	T. Sipil	2013	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
126	Eriva	wanita	21	T. Sipil	2013	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4
127	erick	pria	21	Arsitktr	2013	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4
128	Ellis	wanita	20	Arsitktr	2014	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3
129	Geo	wanita	20	T. Sipil	2014	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	2	4	4	5	5
130	Izmi	wanita	21	Arsitktr	2013	4	2	2	5	2	4	3	3	4	3	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4
131	Rahman	pria	22	T. Ling	2012	3	5	4	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3

132	Galih	pria	22	T. Ling	2012	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
133	Anto	pria	22	T. Ling	2012	2	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
134	Ardi S	pria	24	T. Ling	2012	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	5	5	5	4	3	2	3	5	5	3	2	3	2	4	5	5	5	
135	Taufiq F Z	pria	22	T. Ling	2012	3	5	3	4	3	4	5	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	
136	Dea PRH	wanita	21	T. Ling	2013	3	3	3	5	4	5	3	3	4	2	2	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	
137	M. Zakki	pria	19	T. Ling	2015	2	5	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	2	2	4	3	4	
138	Hadi	pria	22	T. Ling	2012	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	4	
139	Irwan	pria	23	T. Ling	2012	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	2	4	3	4	
140	Susilo	pria	23	T. Ling	2012	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	2	3	2	4	5	5	4	
141	Nisa	wanita	22	T. Ling	2012	2	2	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	5	5	4	
142	Indira W.H	wanita	21	T. Ling	2012	3	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	2	5	4	2	3	3	4	3	
143	Petra	pria	22	T. Ling	2012	3	2	2	5	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	
144	Tri G	wanita	22	T. Ling	2012	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	
145	Nora A	wanita	21	T. Ling	2012	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	3	4	
146	Cantique	wanita	22	T. Ling	2012	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	5	4	4
147	Yulio K	pria	22	T. Ling	2012	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
148	Desy D	pria	21	T. Sipil	2012	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	
149	Heru G	pria	21	T. Sipil	2012	4	3	4	2	2	4	4	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
150	Ola	wanita	22	T. Sipil	2012	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4
151	Prisya P N	wanita	22	T. Sipil	2012	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	2	2	4	2	2	3	3	4	
152	Febri	pria	20	T. Sipil	2013	3	2	2	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
153	Abdul R.R.	pria	20	T. Sipil	2013	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
154	Anjar R.S	pria	23	T. Sipil	2012	2	2	2	3	5	4	3	3	4	5	4	2	2	4	3	2	2	2	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3	2	3	4	
155	Thia Faw	wanita	22	T. Sipil	2012	5	5	2	3	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	
156	Zhaza	wanita	21	T. Sipil	2013	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	5	4	3
157	Ompong	pria	21	T. Sipil	2013	2	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	
158	iik	pria	21	T. Sipil	2013	2	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	

159	Syuhada	pria	21	T. Sipil	2013	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
160	Acil	pria	22	Arsitktr	2012	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	
161	Lukman	pria	22	Arsitktr	2012	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	
162	Ayala	pria	21	Arsitktr	2013	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
163	Ajeng	wanita	21	Arsitktr	2013	2	4	4	4	4	3	2	5	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	
164	M. Jabbir	pria	19	Arsitktr	2013	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
165	Didei R	pria	21	Arsitktr	2013	4	5	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5
166	Aulia R	pria	20	Arsitktr	2013	4	5	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	
167	M. Ichsan F	pria	21	Arsitktr	2013	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	
168	M. Diwan	pria	21	Arsitktr	2013	5	5	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
169	Audy	wanita	20	Arsitktr	2013	4	5	4	2	3	3	2	4	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4	
170	Intan P	wanita	21	Arsitktr	2013	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	
171	Anna	wanita	20	Arsitktr	2014	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	
172	Annisa F	wanita	21	Arsitktr	2013	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	
173	Jody R	pria	20	Arsitktr	2014	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	
174	Bagas W	pria	20	Arsitktr	2014	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	2	5	5	2	3	2	2	3	5	5	3	2	5	5	5	3	2	4	4	3	
175	Hari U A	pria	20	Arsitktr	2014	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	
176	Abdilah M	pria	21	Arsitktr	2013	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4	
177	Melisa A S	wanita	18	Arsitktr	2015	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	
178	Safira R	wanita	20	Arsitktr	2015	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	
179	Fredy M	pria	19	Arsitktr	2014	4	4	4	5	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	
180	Rischy D	pria	22	Arsitktr	2012	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
181	Yoga G	pria	22	Arsitktr	2012	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	
182	Nofita Tri	wanita	21	Arsitktr	2013	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
183	Filly K	wanita	21	Arsitktr	2013	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	4	5	2	3	4	4	4	
184	Hajar	pria	19	Arsitktr	2013	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	2	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	
185	Tri Ratna	wanita	22	Arsitktr	2012	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5

186	Melody	wanita	21	Arsitktr	2012	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	
187	Winan	pria	22	Arsitktr	2012	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4		
188	Yushna S	pria	22	T. Sipil	2013	5	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	
189	Zuhry A	pria	21	T. Sipil	2013	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	
190	Nida F	wanita	21	Arsitktr	2013	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
191	Tri Astuti	wanita	21	Arsitktr	2013	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	
192	Chessa	wanita	21	T. Ling	2013	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	
193	Novrica	wanita	21	T. Ling	2013	5	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	
194	Kartini L	wanita	21	T. Ling	2013	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	
195	Safira S	wanita	20	T. Ling	2013	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
196	Dian F	wanita	21	T. Ling	2013	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	
197	Aisah A	wanita	22	T. Ling	2013	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3
198	Dendy S	pria	21	T. Ling	2013	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	
199	Haifa A U	wanita	21	T. Ling	2013	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	
200	Faiz F	pria	21	T. Ling	2013	4	4	2	5	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	2	4	5	4	5	
201	Triaditha Y	wanita	22	T. Ling	2013	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	2	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	
202	Nidaul H	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	
203	Avin R	pria	21	T. Ling	2013	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	
204	Dea O	wanita	22	T. Ling	2013	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	4	2	3	4	3	4	
205	Lutfi Ayu	wanita	20	T. Ling	2013	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	
206	Aryani P	wanita	21	T. Ling	2012	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	
207	R Putri	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	2	4	2	4	3	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	5	
208	Donna MS	wanita	23	T. Ling	2013	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	
209	F Azmi	wanita	19	T. Ling	2013	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	4	
210	M. Wildan S	pria	21	T. Ling	2013	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	2	2	4	3	3	
211	Naura G	wanita	20	T. Ling	2013	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3		
212	Nissa I P	wanita	20	T. Ling	2013	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	5	3	

213	Rizqi A	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	
214	Fandi F	pria	21	T. Ling	2013	3	2	4	2	3	3	2	5	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	
215	Wazid K	pria	21	T. Ling	2013	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4		
216	Kahfi	pria	20	T. Ling	2014	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3		
217	Reza	pria	22	T. Ling	2012	3	3	4	2	4	3	3	4	4	5	3	2	3	5	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	
218	Thantowi	pria	22	T. Ling	2012	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	
219	Raffee	pria	21	T. Ling	2013	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	
220	Nehaya	wanita	21	T. Ling	2013	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	
221	Ratu	wanita	20	T. Ling	2013	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	4	
222	Ashri	wanita	20	T. Ling	2013	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	2	3	4	4	4	
223	Revi Q	wanita	19	T. Ling	2014	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	
224	Dewinta	wanita	19	T. Ling	2014	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	4	
225	Meilan S	wanita	19	T. Ling	2014	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4
226	Arka	pria	19	T. Ling	2014	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	
227	Imam	pria	20	T. Ling	2014	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	
228	Fadil S	pria	21	T. Ling	2013	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	
229	Erly M	wanita	21	T. Ling	2013	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
230	Guruh S	pria	21	T. Ling	2013	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	

No.	PP		Akses								Kep		Loy		
	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	1	2	3
1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2
2	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	3
3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4
5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
6	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
8	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
9	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4
10	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
11	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2
12	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	2	5	5
14	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
16	4	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3
23	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	5	5
24	5	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3
25	5	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3
26	5	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
27	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
28	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
30	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
31	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	2	4	4
32	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4
33	5	5	2	2	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	2
34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
35	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
36	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3

37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2
39	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
40	5	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3
41	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
42	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
43	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4
44	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5
45	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3
46	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2
47	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3
48	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2
49	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3
51	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2
52	3	2	5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
53	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
55	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	5	5
56	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
57	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3
58	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	5	3
59	3	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5
60	4	4	5	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
61	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4
63	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4
64	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3
66	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
67	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5
68	4	2	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
70	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3
71	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4
72	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4
73	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
75	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4
76	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4

77	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3
78	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3
79	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
82	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
84	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4
85	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4
86	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4
87	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4
88	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3
90	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2
91	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3
93	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3
94	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
95	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3
96	3	2	5	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2
97	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
98	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4
99	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4
100	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
102	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
103	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
104	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
105	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4
107	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
108	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
109	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
110	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
111	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2
112	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3
113	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2
114	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
115	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3
116	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2

117	3	2	5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
118	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
119	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4
120	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4
121	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4
122	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4
124	3	3	3	4	4	2	4	5	3	4	4	3	5	4	4
125	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
126	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
127	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4
128	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4
129	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4
130	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4
131	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3
132	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3
133	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
134	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
135	5	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
136	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2
137	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
139	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
140	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3
141	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
142	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	2
143	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
144	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
146	3	3	3	4	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4
147	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
148	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
149	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
150	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
151	5	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4
152	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
153	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	5	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3
155	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
156	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5

157	4	2	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
158	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2
160	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
161	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
163	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4
164	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
165	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5
166	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2
168	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
169	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3
170	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
172	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
174	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
175	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
176	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
177	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
178	3	2	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
179	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
180	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
181	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
182	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4
183	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4
184	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4
185	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4
186	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
187	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
188	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2
189	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2
190	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3
191	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3
192	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
193	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2
194	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
195	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4
196	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4

197	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
198	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
199	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
201	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
203	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3
204	5	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4
205	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3
206	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
207	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
208	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2
209	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3
210	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3
212	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3
213	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4
214	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
215	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4
216	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4
217	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
218	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
219	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
220	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2
221	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3
222	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4
223	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4
224	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3
226	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3
227	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
228	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3
229	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3
230	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASAN	<--- AKADEMIK	.413	.179	2.308	.021	
KEPUASAN	<--- PROGRAM	.191	.082	2.344	.019	
KEPUASAN	<--- AKSES	.203	.042	4.780	***	
KEPUASAN	<--- REPUTASI	.521	.104	4.990	***	
KEPUASAN	<--- NONAKADEMIK	.271	.121	2.248	.025	
LOYALITAS	<--- KEPUASAN	1.179	.167	7.048	***	
AKS8	<--- AKSES	.801	.061	13.091	***	
AKS7	<--- AKSES	1.000				
AKS6	<--- AKSES	.856	.086	9.977	***	
AKS5	<--- AKSES	.484	.066	7.327	***	
AKS4	<--- AKSES	.694	.084	8.261	***	
AKS3	<--- AKSES	.560	.068	8.275	***	
AKS2	<--- AKSES	.620	.072	8.651	***	
AKS1	<--- AKSES	.618	.073	8.464	***	
A9	<--- AKADEMIK	1.000				
A8	<--- AKADEMIK	1.026	.338	3.038	.002	
A7	<--- AKADEMIK	.762	.374	2.038	.042	
A6	<--- AKADEMIK	1.164	.441	2.639	.008	
A5	<--- AKADEMIK	2.341	.703	3.329	***	
A4	<--- AKADEMIK	2.576	.781	3.301	***	
A3	<--- AKADEMIK	2.543	.776	3.277	.001	
A2	<--- AKADEMIK	1.837	.586	3.137	.002	
A1	<--- AKADEMIK	1.011	.461	2.194	.028	
REP10	<--- REPUTASI	1.000				
REP9	<--- REPUTASI	.964	.130	7.413	***	
REP8	<--- REPUTASI	1.182	.171	6.918	***	
REP7	<--- REPUTASI	.812	.136	5.962	***	
REP6	<--- REPUTASI	.164	.078	2.106	.035	
REP5	<--- REPUTASI	.757	.129	5.850	***	
REP4	<--- REPUTASI	.766	.163	4.711	***	
REP3	<--- REPUTASI	.380	.129	2.943	.003	
REP2	<--- REPUTASI	.979	.146	6.712	***	
REP1	<--- REPUTASI	1.189	.161	7.389	***	
NA1	<--- NONAKADEMIK	1.000				
NA2	<--- NONAKADEMIK	1.300	.352	3.692	***	
NA3	<--- NONAKADEMIK	1.848	.524	3.524	***	
NA4	<--- NONAKADEMIK	1.664	.474	3.511	***	
NA5	<--- NONAKADEMIK	.991	.346	2.865	.004	
NA6	<--- NONAKADEMIK	1.849	.507	3.645	***	

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
NA7	<--- NONAKADEMIK	2.059	.560	3.677	***	
NA8	<--- NONAKADEMIK	1.949	.541	3.605	***	
NA9	<--- NONAKADEMIK	1.271	.395	3.218	.001	
NA10	<--- NONAKADEMIK	.678	.289	2.351	.019	
NA11	<--- NONAKADEMIK	1.153	.374	3.084	.002	
NA12	<--- NONAKADEMIK	1.147	.363	3.162	.002	
KEP1	<--- KEPUASAN	1.000				
KEP2	<--- KEPUASAN	1.284	.179	7.156	***	
PP1	<--- PROGRAM	1.000				
PP2	<--- PROGRAM	.900	.171	5.277	***	
LOY3	<--- LOYALITAS	1.000				
LOY2	<--- LOYALITAS	.869	.096	9.082	***	
LOY1	<--- LOYALITAS	.217	.098	2.209	.027	

Indikator	Konstruk Reliabilitas
Aspek Non Akademik	0.722
Aspek Akademik	0.600
Aspek Reputasi	0.742
Apek Program	0.622
Aspek Akses	0.843
Kepuasan Konsumen	0.637
Loyalitas Konsumen	0.651

Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif

DESKRIPTIF RESPONDEN

Frequency Table

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <19 tahun	41	17.8	17.8	17.8
20-22 tahun	182	79.1	79.1	97.0
>23 tahun	7	3.0	3.0	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Jurusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Arsitektur	68	29.6	29.6	29.6
Teknik Lingkungan	102	44.3	44.3	73.9
Teknik Sipil	60	26.1	26.1	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2012	73	31.7	31.7	31.7
2013	87	37.8	37.8	69.6
2014	41	17.8	17.8	87.4
2015	29	12.6	12.6	100.0
Total	230	100.0	100.0	

DESKRIPTIF VARIABEL

1. Hasil Analisis Terhadap Aspek Non Akademik

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
NA1	Staff administrasi menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut	3.57	Setuju
NA2	Staff Administrasi memberikan kepedulian dan perhatian secara individu	3.57	Setuju
NA3	Pertanyaan dan complain ditangani secara efisien dan cepat	3.32	Cukup Setuju
NA4	Staff Administrasi tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk dapat menanggapi suatu permintaan bantuan	3.47	Setuju
NA5	Kantor administrasi (TU) memiliki pencatatan informasi yang akurat dan mudah diakses	3.39	Cukup setuju
NA6	Pada saat staf berjanji melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka menepatinya.	3.43	Setuju
NA7	Merasa nyaman dengan jam buka layanan administrasi.	3.40	Cukup setuju
NA8	Staf administrasi menunjukan sikap kerja yang positif kepada mahasiswa.	3.52	Setuju
NA9	Staf administrasi berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa.	3.54	Setuju
NA10	Staf administrasi mempunyai pengetahuan akan sistem/ prosedur dengan baik.	3.63	Setuju
NA11	Merasa aman dan yakin berhubungan dengan FTSP UII	3.47	Setuju
NA12	FTSP UII menyediakan layanan dengan tenggat waktu yang masuk akal.	3.48	Setuju
	Rata – rata	3,48	Setuju

2. Hasil Analisis Terhadap Aspek Akademik

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
A1	Dosen memiliki pengetahuan yang baik untuk dapat menjawab pertanyaan saya terkait dengan materi perkuliahan	3.70	Setuju
A2	Dosen berhubungan dan memperlakukan mahasiswa secara santun dan dengan	3.81	Setuju

	kepedulian		
A3	Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat menanggapi permintaan bantuan mahasiswa	3.36	Cukup Setuju
A4	Ketika saya memiliki satu masalah, dosen menunjukkan perhatian yang penuh untuk memecahkan masalah tersebut	3.94	Setuju
A5	Dosen menunjukkan sikap yang positif terhadap mahasiswa	3.93	Setuju
A6	Dosen dapat berkomunikasi dengan baik di dalam kelas	3.47	Setuju
A7	Dosen memberikan <i>feedback</i> mengenai kemajuan mahasiswa	3.66	Setuju
A8	Dosen menyediakan jadwal bimbingan dengan waktu yang mencukupi dan sesuai bagi mahasiswa	3.52	Setuju
A9	Dosen mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya	4.41	Sangat setuju
	Rata – rata	3.76	Setuju

3. Hasil Analisis Terhadap Aspek Reputasi

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
REP1	Institusi mempunyai image yang professional	4.05	Setuju
REP2	Fasilitas akademik yang ada mencukupi dan sesuai keperluan	3.64	Setuju
REP3	Fasilitas rekreasi (kantin, taman baca dll) memadai	3.43	Setuju
REP4	Institusi berada pada lokasi yang ideal dengan layout dan tampilan kampus sangat baik.	3.61	Setuju
REP5	Institusi menyediakan program yang bereputasi tinggi.	3.99	Setuju
REP6	Layanan kesehatan memadai.	2.25	Tidak setuju
REP7	Fasilitas dan perlengkapan asrama memadai	2.78	Tidak setuju
REP8	Lulusan FTSP UII mudah mendapatkan pekerjaan.	3.56	Setuju
REP9	Ukuran kelas ideal sehingga memungkinkan adanya perhatian personal.	3.53	Setuju
REP10	FTSP UII menjalankan program-program dengan sangat baik.	3.64	Setuju
	Rata – rata	3.45	Setuju

4. Hasil Analisis Terhadap Aspek Program Pengajaran

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
PP1	Institusi menyediakan program dengan silabus dan struktur yang fleksibel.	3.79	Setuju
PP2	Institusi menawarkan banyak program dengan berbagai macam spesialisasi	2.98	Cukup setuju
	Rata – rata	3.38	Cukup setuju

5. Hasil Analisis Terhadap Aspek Akses

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
AKS1	Mahasiswa diperlakukan dengan adil dan dihargai oleh staf.	3.24	Cukup setuju
AKS2	Mahasiswa diberikan kebebasan yang cukup	3.25	Cukup setuju
AKS3	Dosen dan staff menghargai unsur kerahasiaan pribadi saat saya menyampaikan informasi kepada mereka	3.53	Setuju
AKS4	Dosen dan staff memastikan bahwa mereka mudah dihubungi melalui telepon	3.17	Cukup setuju
AKS5	Tersedia layanan bimbingan atau konseling yang sangat baik	3.17	Cukup setuju
AKS6	Institusi mendorong dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa.	3.02	Cukup setuju
AKS7	Institusi menghargai masukan dari mahasiswa terkait dengan peningkatan performa pelayanan	3.22	Cukup setuju
AKS8	Institusi mempunyai prosedur penyampaian layanan yang standar dan sederhana	3.40	Cukup setuju
	Rata-rata	3.25	Cukup setuju

6. Hasil Analisis Terhadap Aspek Kepuasan

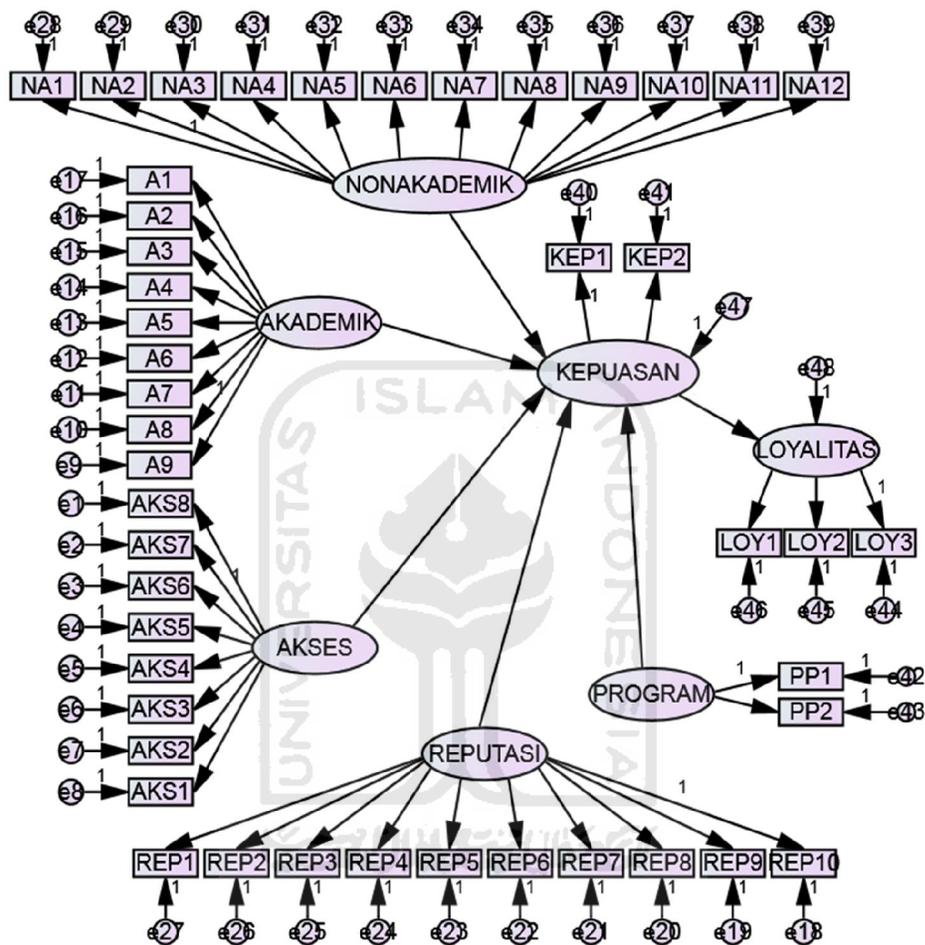
No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
KEP1	Saya merasa puas kuliah di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia karena kualitas pendidikannya sesuai dengan yang dijanjikan	3.54	Setuju
KEP2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia	3.64	Setuju
	Rata – rata	3.59	Setuju

7. Hasil Analisis Terhadap Aspek Loyalitas

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria
LOY1	Saya bersedia merekomendasikan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia kepada orang lain	3.53	Setuju
LOY2	Saya bersedia membantu Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia jika dibutuhkan pada masa yang akan datang	3.77	Setuju
LOY3	Saya berminat melanjutkan studi S2 di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia	3.47	Setuju
	Rata – rata	3.59	Setuju

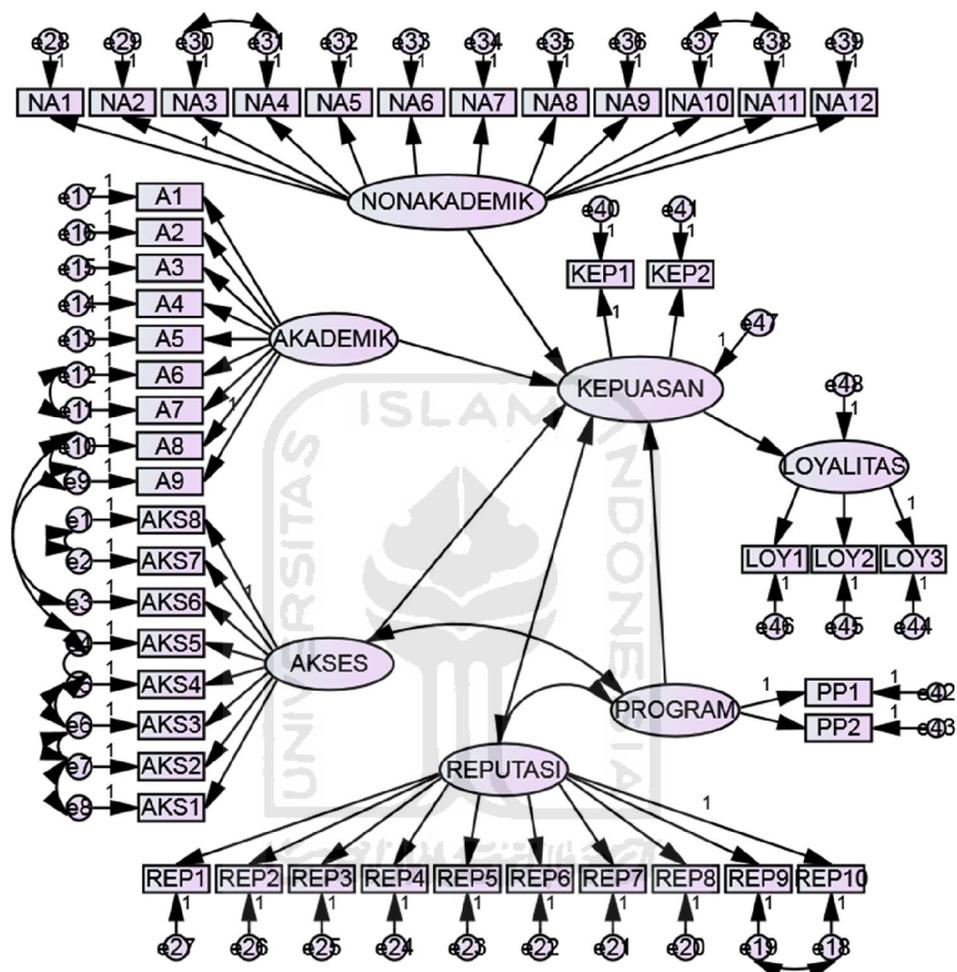
Lampiran 5. Hasil Uji Analisa Data dengan SEM

Diagram jalur awal sebelum modifikasi



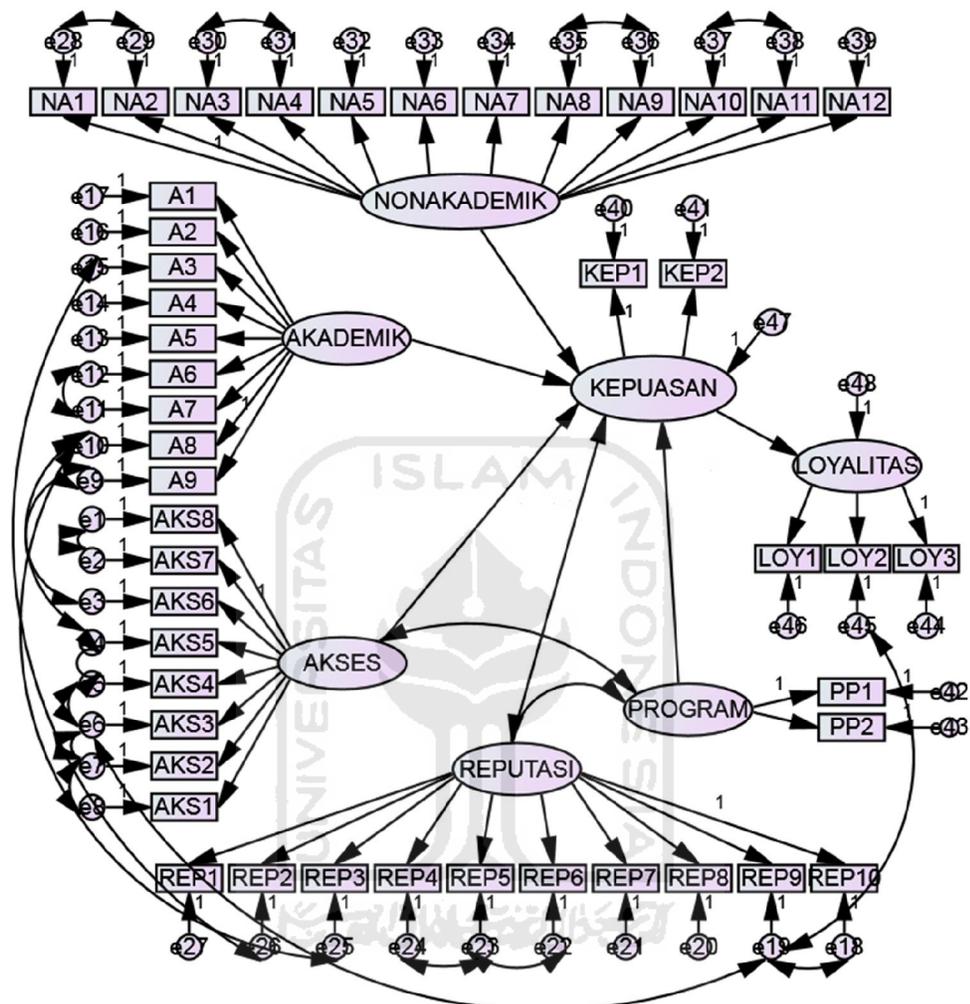
Goodness of Fit:
 Chi Square: 2283.462
 Probability: 0.000
 GFI: 0.698
 CMIN/DF: 2.323
 TLI: 0.580
 CFI: 0.601
 RMSEA: 0.076

Diagram jalur setelah dilakukan modifikasi pertama



Goodness of Fit:
 Chi Square: 997.912
 Probability: 0.049
 GFI: 0.850
 CMIN/DF: 1.038
 TLI: 0.803
 CFI: 0.824
 RMSEA: 0.064

Diagram jalur setelah dilakukan modifikasi kedua



Goodness of Fit:
 Chi Square: 959.078
 Probability: 0.054
 CMIN/DF: 0.998
 GFI: 0.910
 TLI: 0.961
 CFI: 0.954
 RMSEA: 0.054

Model Fit Summary (Goodness-of-Fit Model)

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	120	959.912	961	.054	0.998
Saturated model	1081	.000	0		
Independence model	46	4287.120	1035	.065	4.142

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.081	.850	.719	.667
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.123	.351	.322	.336

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.567	.534	.731	.803	.824
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.929	.526	.673
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	895.862	777.666	1021.827
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	3252.120	3053.780	3457.885

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	8.109	3.912	3.396	4.462
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	18.721	14.201	13.335	15.100

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.064	.059	.068	.000
Independence model	.117	.114	.121	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	2096.862	2158.840	2509.431	2629.431
Saturated model	2162.000	2720.319	5878.564	6959.564

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Independence model	4379.120	4402.878	4537.271	4583.271

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	9.157	8.640	9.707	9.427
Saturated model	9.441	9.441	9.441	11.879
Independence model	19.123	18.257	20.021	19.227

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	128	132
Independence model	60	62

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASAN <--- AKADEMIK	.413	.179	2.308	.021	
KEPUASAN <--- PROGRAM	.191	.082	2.344	.020	
KEPUASAN <--- AKSES	.203	.042	4.780	***	
KEPUASAN <--- REPUTASI	.521	.104	4.990	***	
KEPUASAN <--- NONAKADEMIK	.271	.121	2.248	.025	
LOYALITAS <--- KEPUASAN	1.179	.167	7.048	***	
AKS8 <--- AKSES	.801	.061	13.091	***	
AKS7 <--- AKSES	1.000				
AKS6 <--- AKSES	.856	.086	9.977	***	
AKS5 <--- AKSES	.484	.066	7.327	***	
AKS4 <--- AKSES	.694	.084	8.261	***	
AKS3 <--- AKSES	.560	.068	8.275	***	
AKS2 <--- AKSES	.620	.072	8.651	***	
AKS1 <--- AKSES	.618	.073	8.464	***	
A9 <--- AKADEMIK	1.000				
A8 <--- AKADEMIK	1.026	.338	3.038	.002	
A7 <--- AKADEMIK	.762	.374	2.038	.042	
A6 <--- AKADEMIK	1.164	.441	2.639	.008	
A5 <--- AKADEMIK	2.341	.703	3.329	***	
A4 <--- AKADEMIK	2.576	.781	3.301	***	
A3 <--- AKADEMIK	2.543	.776	3.277	.001	
A2 <--- AKADEMIK	1.837	.586	3.137	.002	
A1 <--- AKADEMIK	1.011	.461	2.194	.028	
REP10 <--- REPUTASI	1.000				
REP9 <--- REPUTASI	.964	.130	7.413	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
REP8	<---	REPUTASI	1.182	.171	6.918	***	
REP7	<---	REPUTASI	.812	.136	5.962	***	
REP6	<---	REPUTASI	.164	.078	2.106	.035	
REP5	<---	REPUTASI	.757	.129	5.850	***	
REP4	<---	REPUTASI	.766	.163	4.711	***	
REP3	<---	REPUTASI	.380	.129	2.943	.003	
REP2	<---	REPUTASI	.979	.146	6.712	***	
REP1	<---	REPUTASI	1.189	.161	7.389	***	
NA1	<---	NONAKADEMIK	1.000				
NA2	<---	NONAKADEMIK	1.300	.352	3.692	***	
NA3	<---	NONAKADEMIK	1.848	.524	3.524	***	
NA4	<---	NONAKADEMIK	1.664	.474	3.511	***	
NA5	<---	NONAKADEMIK	.991	.346	2.865	.004	
NA6	<---	NONAKADEMIK	1.849	.507	3.645	***	
NA7	<---	NONAKADEMIK	2.059	.560	3.677	***	
NA8	<---	NONAKADEMIK	1.949	.541	3.605	***	
NA9	<---	NONAKADEMIK	1.271	.395	3.218	.001	
NA10	<---	NONAKADEMIK	.678	.289	2.351	.019	
NA11	<---	NONAKADEMIK	1.153	.374	3.084	.002	
NA12	<---	NONAKADEMIK	1.147	.363	3.162	.002	
KEP1	<---	KEPUASAN	1.000				
KEP2	<---	KEPUASAN	1.284	.179	7.156	***	
PP1	<---	PROGRAM	1.000				
PP2	<---	PROGRAM	.900	.171	5.277	***	
LOY3	<---	LOYALITAS	1.000				
LOY2	<---	LOYALITAS	.869	.096	9.082	***	
LOY1	<---	LOYALITAS	.217	.098	2.209	.027	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
KEPUASAN	<---	AKADEMIK	.208
KEPUASAN	<---	PROGRAM	.277
KEPUASAN	<---	AKSES	.392
KEPUASAN	<---	REPUTASI	.614
KEPUASAN	<---	NONAKADEMIK	.181
LOYALITAS	<---	KEPUASAN	.837
AKS8	<---	AKSES	.731
AKS7	<---	AKSES	.809
AKS6	<---	AKSES	.672
AKS5	<---	AKSES	.491
AKS4	<---	AKSES	.579
AKS3	<---	AKSES	.568
AKS2	<---	AKSES	.608

		Estimate
AKS1	<--- AKSES	.592
A9	<--- AKADEMIK	.278
A8	<--- AKADEMIK	.236
A7	<--- AKADEMIK	.196
A6	<--- AKADEMIK	.298
A5	<--- AKADEMIK	.590
A4	<--- AKADEMIK	.561
A3	<--- AKADEMIK	.531
A2	<--- AKADEMIK	.456
A1	<--- AKADEMIK	.217
REP10	<--- REPUTASI	.577
REP9	<--- REPUTASI	.478
REP8	<--- REPUTASI	.616
REP7	<--- REPUTASI	.499
REP6	<--- REPUTASI	.157
REP5	<--- REPUTASI	.487
REP4	<--- REPUTASI	.374
REP3	<--- REPUTASI	.203
REP2	<--- REPUTASI	.578
REP1	<--- REPUTASI	.685
NA1	<--- NONAKADEMIK	.297
NA2	<--- NONAKADEMIK	.366
NA3	<--- NONAKADEMIK	.512
NA4	<--- NONAKADEMIK	.505
NA5	<--- NONAKADEMIK	.300
NA6	<--- NONAKADEMIK	.571
NA7	<--- NONAKADEMIK	.595
NA8	<--- NONAKADEMIK	.553
NA9	<--- NONAKADEMIK	.394
NA10	<--- NONAKADEMIK	.218
NA11	<--- NONAKADEMIK	.348
NA12	<--- NONAKADEMIK	.368
KEP1	<--- KEPUASAN	.653
KEP2	<--- KEPUASAN	.713
PP1	<--- PROGRAM	.729
PP2	<--- PROGRAM	.613
LOY3	<--- LOYALITAS	.722
LOY2	<--- LOYALITAS	.766
LOY1	<--- LOYALITAS	.333