

BAB V

ANALISIS DATA

5.1 Pendahuluan

Dalam bab V ini diuraikan hasil penelitian yang dianalisis secara diskriptif dan inferensial. Analisis diskriptif dapat ditunjukkan melalui penjelasan karakteristik responden yang mencakup : umur, pendidikan, jenis kelamin, lama bekerja, jenis perguruan tinggi, status kepegawaian dan lama kuliah. Analisis inferensial dapat ditunjukkan melalui analisis pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang dibuktikan melalui pengujian hipotesis yang dikemukakan serta pembahasan dari hasil pengujian hipotesis.

5.2 Karakteristik Responden

5.2.1 Umur Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari karyawan dan mahasiswa dari 20 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Kopertis wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah sampel baik karyawan maupun mahasiswa masing-masing berjumlah 200 responden. Dalam penelitian ini karyawan yang menjadi responden terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan.

Umur responden baik karyawan maupun mahasiswa yang dijadikan sampel penelitian dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.1 Umur Responden

| Umur | Karyawan (Dosen dan tenaga Kependidikan) | | Mahasiswa | |
|-----------------------|------------------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Jumlah | Persen (%) | Jumlah | Persen (%) |
| 0 - 20 Tahun | - | - | 81 | 40,5 |
| Di atas 20 - 30 Tahun | 60 | 30 | 119 | 59,5 |
| Di atas 30 - 40 Tahun | 80 | 40 | - | - |
| Di atas 40 - 50 Tahun | 40 | 20 | - | - |
| Di atas 50 Tahun | 20 | 10 | - | - |
| Jumlah | 200 | 100 | 200 | 100 |

Sumber: Data Primer, di olah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa karyawan yang menjadi responden baik karyawan edukatif (dosen) maupun tenaga kependidikan dengan kelompok umur di atas 20 – 30 tahun sebanyak 30 %, kelompok umur di atas 30 – 40 tahun sebanyak 40 %, kelompok umur di atas 40 – 50 tahun sebanyak 20 % dan kelompok umur di atas 50 tahun sebanyak 10 %. Sedangkan mahasiswa yang menjadi responden dengan kelompok umur 0 - 20 tahun sebanyak 40,5 % dan kelompok umur di atas 20 – 30 tahun sebanyak 59,5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan termasuk usia produktif. Demikian juga mahasiswa yang menjadi responden sebagian besar termasuk kelompok usia produktif.

5.2.2 Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan karyawan baik dosen maupun tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat di jelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.2 Pendidikan Responden

| Umur | Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) | | Mahasiswa | |
|--------------|------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|
| | Jumlah | Persen (%) | Jumlah | Persen (%) |
| Lulusan SD | - | - | - | - |
| Lulusam SLTP | - | - | - | - |
| Lulusan SLTA | 40 | 20 | 177 | 88,5 |
| Lulusan D3 | 25 | 12,5 | 23 | 11,5 |
| Lulusan S1 | 25 | 12,5 | - | - |
| Lulusan S2 | 108 | 54 | - | - |
| Lulusan S3 | 2 | 1 | - | - |
| Jumlah | 200 | 100 | 200 | 100 |

Sumber: Data Primer, di olah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan karyawan baik edukatif (dosen) maupun tenaga kependidikan menunjukkan 54 % lulusan S2, 12,5 % lulusan S1, 20 % lulusan SLTA, 12,5 % lulusan D3 dan 1 % lulusan S3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan S2. Sedangkan tingkat pendidikan mahasiswa yang dijadikan responden menunjukkan 88,5 % lulusan SLTA dan 11,5 % lulusan D3. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa yang dijadikan responden sebagian besar lulusan SLTA.

5.2.3 Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden baik karyawan maupun mahasiswa dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.3 Jenis Kelamin

| Umur | Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) | | Mahasiswa | |
|-----------|------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|
| | Jumlah | Persen (%) | Jumlah | Persen (%) |
| Laki-laki | 68 | 34 | 60 | 30 |
| Perempuan | 132 | 66 | 140 | 70 |
| Jumlah | 200 | 100 | 200 | 100 |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin karyawan yang dijadikan responden 66 % berjenis kelamin perempuan dan 34 % berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan jenis kelamin mahasiswa yang dijadikan responden 70 % berjenis kelamin perempuan dan 30 % berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

5.2.4 Lama Bekerja dan Lama Kuliah

Lama bekerja karyawan baik dosen maupun tenaga kependidikan dan lama mahasiswa kuliah di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.4. Lama Bekerja Karyawan dan Lama Kuliah Mahasiswa

| Lama Bekerja | Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) | | Lama Kuliah | Mahasiswa | |
|-----------------------|------------------------------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|
| | Jumlah | Persen (%) | | Jumlah | Persen (%) |
| 0 - 5 Th | 5 | 2,5 | 0 - 1Th. | - | - |
| Di atas 5 Th – 10 Th | 29 | 14,5 | Di atas 1Th – 2Th | 20 | 10 |
| Di atas 10 Th – 15 Th | 46 | 23 | Di atas 2Th – 3Th. | 121 | 60,5 |
| Di atas 15 Th – 20 Th | 81 | 40,5 | Di atas 3Th – 4Th | 39 | 19,5 |
| Di atas 20 Th – 25 Th | 25 | 12,5 | Di atas 4Th – 5 Th | 15 | 7,5 |
| Di atas 25 Th | 14 | 7 | Di atas 5Th | 5 | 2,5 |
| Jumlah | 200 | 100 | | 200 | 100 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa lama bekerja karyawan di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) 40,5 % dengan lama bekerja di atas 15Th – 20 Th, 23 % dengan lama bekerja di atas 10Th – 15Th, 14,5 % dengan lama bekerja di atas 5Th – 10Th, 12,5 % dengan lama bekerja di atas 20Th – 25Th, 7 % dengan lama bekerja diatas 25Th dan 2,5 % dengan lama bekerja 0 - 5Th.

Sedangkan lama kuliah mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) 60,5 % dengan lama kuliah di atas 2Th – 3Th, 19,5 % dengan lama kuliah di atas 3Th- 4Th, 10 % dengan lama kuliah di atas 1Th – 2 Th, 7,5 % dengan lama kuliah di atas 4Th – 5Th dan 2,5 % dengan lama kuliah di atas 5Th.

5.2.5 Jenis Perguruan Tinggi Swasta (PTS)

Jenis Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang menjadi tempat karyawan bekerja maupun tempat mahasiswa kuliah dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.5 Jenis Perguruan Tinggi Swasta (PTS)

| Umur | Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) | | Mahasiswa | |
|----------------|------------------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Jumlah | Persen (%) | Jumlah | Persen (%) |
| Universitas | 60 | 30 | 60 | 30 |
| Sekolah Tinggi | 50 | 25 | 50 | 25 |
| Akademi | 50 | 25 | 50 | 25 |
| Institut | 20 | 10 | 20 | 10 |
| Politeknik | 20 | 10 | 20 | 10 |
| Jumlah | 200 | 100 | 200 | 100 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan yang menjadi responden atas dasar jenis PTS sebagai tempat bekerja 30 % bekerja di Universitas, 25 % bekerja di Sekolah Tinggi, 25 % bekerja di Akademi, 10 % bekerja di Politeknik dan 10 % bekerja di Institut.

Sedangkan jumlah mahasiswa yang menjadi responden atas jenis PTS sebagai tempat kuliah 30 % kuliah di Universitas, 25 % kuliah di Sekolah Tinggi, 25 % kuliah di Akademi, 10 % kuliah di Institut dan 10 % kuliah di Politeknik.

5.3 Evaluasi Kriteria Kesesuaian atau Uji Asumsi SEM

Uji asumsi SEM berkaitan dengan evaluasi kriteria kesesuaian terhadap data-data yang digunakan uji asumsi SEM mencakup evaluasi terhadap normalitas data dan evaluasi atas *outliers*.

5.3.1 Evaluasi Normalitas Data

Evaluasi normalitas data dilakukan guna mengetahui bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. 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 value* di bawah harga mutlak 2,58 (Ghozali, 2008). Adapun hasil *out put* normalitas data dapat di jelaskan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 5.6 Evaluasi Normalitas Data

| Variabel | Min | Max | Skew | e.r. | Kurtosis | c.r. |
|----------|-------|-------|-------|-------|----------|---------|
| KO2 | 3,000 | 6,000 | 0,922 | 5,326 | 0,029 | 0,084 |
| KW3 | 3,000 | 6,000 | 0,925 | 5,342 | - 0,425 | -1,226 |
| KW1 | 3,000 | 6,000 | 0,494 | 2,852 | - 0,874 | - 2,523 |
| KO3 | 3,000 | 6,000 | 0,763 | 4,403 | - 0,403 | - 1,163 |
| KO1 | 3,000 | 6,000 | 0,333 | 1,921 | - 0,839 | -2,422 |
| TM3 | 3,000 | 6,000 | 0,694 | 4,005 | - 0,632 | -1,826 |
| TM2 | 3,000 | 6,000 | 0,848 | 4,893 | - 0,338 | - 0,976 |
| KM5 | 3,000 | 6,000 | 0,834 | 4,815 | - 0,378 | - 1,090 |
| KM1 | 3,000 | 6,000 | 0,140 | 0,805 | - 1,220 | - 2,523 |
| KM4 | 3,000 | 6,000 | 0,899 | 5,190 | - 0,222 | - 0,642 |
| KM3 | 3,000 | 6,000 | 0,740 | 4,270 | - 0,470 | - 1,355 |
| KK8 | 3,000 | 6,000 | 0,862 | 4,974 | - 0,402 | - 1,160 |
| KK5 | 3,000 | 6,000 | 0,866 | 4,997 | - 0,620 | - 1,791 |
| KK4 | 3,000 | 6,000 | 0,912 | 5,265 | - 0,231 | - 0,667 |
| KK3 | 3,000 | 6,000 | 0,844 | 4,871 | - 0,357 | - 1,034 |
| K2 | 3,000 | 6,000 | 1,194 | 6,893 | 0,463 | 1,336 |
| K1 | 3,000 | 6,000 | 0,372 | 2,149 | - 1,023 | -2,352 |
| KP10 | 3,000 | 6,000 | 0,949 | 5,480 | - 0, 205 | - 0,592 |
| KP4 | 3,000 | 6,000 | 0,930 | 5,372 | 0,003 | 0,009 |
| KP5 | 3,000 | 6,000 | 0,962 | 5,556 | - 0,117 | -0,339 |

| | | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|------------------|------------------|
| KP8 Multivariate | 3,000 | 6,000 | 0,859 | 4,959 | - 0,350 8,106 | - 1,012 1,844 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|------------------|------------------|

Sumber: data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa uji normalitas *multivariate* memberikan nilai critical ratio di bawah 2,58. Hal ini menunjukkan bahwa secara *multivariate* berdistribusi normal. Demikian juga hasil uji normalitas *univariate* menunjukkan bahwa semua variabel menghasilkan nilai *critical skewness* dibawah 2,58. Hal ini berarti data secara *univariate* berdistribusi secara normal. Dengan demikian, pengujian *univariate* beberapa variabel menunjukkan data penelitian berdistribusi normal, demikian pula hasil pengujian *multivariate* menunjukkan data penelitian berdistribusi normal.

5.3.2 Evaluasi atas *Outliers*

Outliers adalah data yang sangat berbeda dari observasi-observasi lainnya dan memiliki karakteristik unik dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, *et.al.*,2006). Dalam penelitian ini dianalisis melalui *univariate outliers* dan *multivariate outliers*.

5.3.2.1 *Univariate Outliers*

Univariate outliers dilakukan dengan cara mengkonversi nilai data penelitian ke dalam Z score yang mempunyai rata-rata nol dan standard

deviasi sebesar satu. Hasil evaluasi univariate outliers dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.7. Evaluasi *Univariate Outliers*

| Variabel | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviasi |
|---------------------|-----|----------|---------|-----------|--------------|
| Z Score (K1) | 200 | -1,20119 | 1,68167 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (K2) | 200 | -0,74334 | 2,63547 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KK3) | 200 | -0,89627 | 2,21219 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KK4) | 200 | -0,84685 | 2,36903 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KK5) | 200 | -0,81888 | 2,00485 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KK8) | 200 | -0,85594 | 2,25656 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KP4) | 200 | -0,88330 | 2,47101 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KP5) | 200 | -0,82963 | 2,40271 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KP8) | 200 | -0,85143 | 2,44444 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KP10) | 200 | -0,82399 | 2,34520 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KM1) | 200 | -1,29979 | 1,50552 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KM3) | 200 | -0,94152 | 2,28654 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KM4) | 200 | -0,85143 | 2,44444 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KM5) | 200 | -0,87069 | 2,39439 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (TM2) | 200 | -0,93006 | 2,10274 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (TM3) | 200 | -0,93482 | 2,23406 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (K01) | 200 | -1,19435 | 2,12328 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (K02) | 200 | -0,91191 | 2,40413 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (K03) | 200 | -0,93390 | 2,34295 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KW1) | 200 | -1,09461 | 1,87719 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Z Score (KW3) | 200 | -0,80373 | 3,06968 | 0,0000000 | 1,00000000 |
| Valid N (list wise) | 200 | | | | |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas maka dapat dijelaskan bahwa semua nilai yang sudah distandardisasikan dalam bentuk Z score mempunyai rata-rata sama dengan nol dan standard deviasi sama dengan satu. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian tidak ada *univariate outliers*.

5.3.2.2 *Multivariate Outliers*

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* dapat dilakukan dengan menghitung nilai *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan berdasarkan nilai *chi-square* pada derajat kebebasan dari jumlah indikator

pada tingkat signifikansi $p < 0,001$ (Ghozali,2008). Nilai *mahalanobis distance chi-square* pada derajat kebebasan 43 sebesar 104, 215. Hasil *mahalanobis distance square* dari data yang diobservasi menunjukkan nilai mahalanobis di bawah 104,215 . Hal ini berarti tidak ada *multivariate outliers* pada data yang diobservasi.

5.4 Analisis Measurement Model

Analisis *measurement model* dimaksudkan untuk menggambarkan baik tidaknya indikator-indikator tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran variabel laten (Ghozali dan Fuad,2005). Analisis *measurement model* berupaya untuk mengkonfirmasi tingkat *observed variables* yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau konstruk dan teknis analisisnya disebut *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) (Schumacker dan Loma,1996).

Analisis *measurement model* dapat dilakukan melalui 4 tahapan, yaitu : (1) evaluasi parameter estimasi atau uji bobot faktor, (2) menilai *goodness of fit* atau uji kesesuaian model, (3) modifikasi model, dan (4) uji validitas dan reliabilitas konstruk (Byrne,1998).

5.4.1 Evaluasi Validitas

Evaluasi estimasi parameter dilakukan untuk menilai parameter individual dalam model fit atau tidak, sehingga akan menggambarkan bahwa estimasi parameter dapat memberikan tanda atau besaran yang

benar sesuai dengan teori (Ghozali,2008). Evaluasi estimasi parameter dapat dilakukan dengan melihat nilai t hitung dari parameter dan nilai signifikansinya. Holmes-Smith(2001) mengemukakan bahwa pada α sebesar 0,05 menunjukkan unidimensionalitas dari suatu faktor yang diuji.

Adapun nama konstruk, nama indikator, nilai t hitung dan probabilitas dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.8 Nama Konstruk, Nama Indikator, Nilai t dan Probabilitas

| Nama Konstruk | Nama Indikator | Nilai t | Probabilitas | Keterangan |
|-----------------------------|-----------------------|----------------|---------------------|-------------------|
| Kompetensi Karyawan (K) | K1 | 1 | - | - |
| | K2 | 5,606 | 0,000 | Valid |
| | K3 | 3,457 | 0,000 | Valid |
| | K4 | 5,586 | 0,000 | Valid |
| | K5 | 1,154 | 0,248 | Tidak Valid |
| Komitmen Karyawan (KK) | KK1 | 1 | - | - |
| | KK2 | -0,889 | 0,374 | Tidak Valid |
| | KK3 | 8,798 | 0,000 | Valid |
| | KK4 | 8,269 | 0,000 | Valid |
| | KK5 | 7,413 | 0,000 | Valid |
| | KK6 | 7,841 | 0,000 | Valid |
| | KK7 | -1,747 | 0,081 | Tidak Valid |
| | KK8 | 7,939 | 0,000 | Valid |
| | KK9 | -0,174 | 0,862 | Tidak Valid |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP1 | 1 | - | - |
| | KP2 | 0,575 | 0,565 | Tidak Valid |
| | KP3 | 0,443 | 0,658 | Tidak Valid |
| | KP4 | 0,696 | 0,487 | Tidak Valid |
| | KP5 | 0,695 | 0,487 | Tidak Valid |
| | KP6 | 0,685 | 0,493 | Tidak Valid |
| | KP7 | 0,695 | 0,489 | Tidak Valid |
| | KP8 | 0,696 | 0,486 | Tidak Valid |
| | KP9 | 0,695 | 0,487 | Tidak Valid |
| | KP10 | 0,695 | 0,487 | Tidak Valid |
| | KP11 | 0,692 | 0,489 | Tidak Valid |
| | KP12 | 0,694 | 0,488 | Tidak Valid |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | KM1 | 1 | - | - |
| | KM2 | 6,955 | 0,000 | Valid |
| | KM3 | 7,329 | 0,000 | Valid |
| | KM4 | 5,855 | 0,000 | Valid |
| | KM5 | 6,207 | 0,000 | Valid |
| <i>Trust</i> Mahasiswa (TM) | TM1 | 1 | - | - |
| | TM2 | 2,494 | 0,013 | Valid |
| | TM3 | 2,770 | 0,006 | Valid |
| | TM4 | 2,002 | 0,045 | Valid |
| Komitmen | KO1 | 1 | - | - |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Mahasiswa (KO) | KO2 | 4,494 | 0,000 | Valid |
| | KO3 | 4,154 | 0,000 | Valid |
| | KO4 | 2,342 | 0,019 | Valid |
| Komunikasi <i>Word Of Mouth</i> (KW) | KW1 | 1 | - | - |
| | KW2 | 3,205 | 0,000 | Valid |
| | KW3 | 3,329 | 0,000 | Valid |
| | KW4 | 3,342 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini baik indikator dari konstrukkepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa maupun komunikasi *word of mouth* dinyatakan valid atau signifikan karena memiliki nilai t hitung $\geq 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa indikator atau parameter dari konstruk tersebut signifikan merupakan unidimensional dari suatu faktor yang diuji.

Untuk memperoleh hasil yang lebih baik beberapa indikator dari konstruk kompetensi karyawan, komitmen karyawan dan kualitas pelayanan yang mempunyai t hitung yang rendah dikeluarkan. Indikator yang dikeluarkan dari konstruk kompetensi karyawan adalah K3 dan K5. Indikator yang dikeluarkan dari konstruk komitmen karyawan adalah indikator KK2, KK7 dan KK9.

Sedangkan indikator-indikator kualitas pelayanan menghasilkan t hitung yang rendah. Oleh karena itu, untuk memperoleh hasil yang lebih baik maka beberapa indikator konstruk kualitas pelayanan dikeluarkan satu persatu diawali dari indikator yang memilih *loading factor* yang paling rendah, kemudian dipilih indikator dengan nilai t hitung $\geq 1,96$ dan memiliki *loading factor* diatas 0,400. Melalui proses perbaikan ini, maka ada

beberapa indikator yang dikeluarkan dari konstruk kualitas pelayanan yaitu indikator KP1, KP2, KP3, KP6, KP7, KP11 dan KP12.

Indikator yang dikeluarkan dari konstruk kepuasan mahasiswa adalah KM2. Indikator yang dikeluarkan dari konstruk *trust* mahasiswa adalah TM1 dan TM4. Indikator yang dikeluarkan dari konstruk komitmen mahasiswa adalah KO4.

Adapun nama konstruk, nama indikator dan jumlah indikator yang digunakan dan dikeluarkan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.9 Nama dan Jumlah Indikator yang Digunakan dan Dikeluarkan dalam Penelitian

| Nama Konstruk | Nama Indikator | | Jumlah Indikator | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------|-------------|
| | <i>Excluded</i> | <i>Used</i> | <i>Excluded</i> | <i>Used</i> |
| Kompetensi Karyawan (K) | K3, K5 | K1, K2, K4 | 2 | 3 |
| Komitmen Karyawan (KK) | KK2, KK7, KK9 | KK1, KK3, KK4, KK5, KK6, KK8 | 3 | 6 |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP1, KP2, KP3, KP6, KP7, KP11, KP12 | KP4, KP5, KP8, KP9, KP10 | 7 | 5 |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | KM2 | KM1, KM3, KM4, KM5 | 1 | 4 |
| <i>Trust</i> Mahasiswa (TM) | TM1, TM4 | TM2, TM3 | 2 | 2 |
| Komitmen Mahasiswa (KO) | KO4 | KO1, KO2, KO3 | 1 | 3 |
| Komunikasi <i>Word Of Mouth</i> (KW) | | KW1, KW2, KW3, KW4 | - | 4 |
| Total | | | 16 | 27 |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian berjumlah 27 indikator. Sedangkan indikator yang dikeluarkan dalam penelitian ini berjumlah 16 indikator.

Hasil evaluasi parameter dalam penelitian ini dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.10 Hasil Uji Parameter Penelitian

| Konstruk | Indikator | Standard Loading | t - value | Keterangan |
|--------------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|-------------------|
| Kompetensi Karyawan (K) | K1 | 0,626 | 1 | Valid |
| | K2 | 0,669 | 5,347 | Valid |
| | K4 | 0,633 | 5,405 | Valid |
| Komitmen Karyawan (KK) | KK1 | 0,904 | 1 | Valid |
| | KK3 | 0,618 | 8,775 | Valid |
| | KK4 | 0,584 | 8,235 | Valid |
| | KK5 | 0,530 | 7,393 | Valid |
| | KK6 | 0,560 | 7,861 | Valid |
| | KK8 | 0,563 | 7,913 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP4 | 0,546 | 5,269 | Valid |
| | KP5 | 0,558 | 5,341 | Valid |
| | KP8 | 0,594 | 1 | Valid |
| | KP9 | 0,561 | 5,353 | Valid |
| | KP10 | 0,573 | 5,418 | Valid |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | KM1 | 0,769 | 1 | Valid |
| | KM3 | 0,587 | 6,441 | Valid |
| | KM4 | 0,560 | 6,231 | Valid |
| | KM5 | 0,623 | 6,675 | Valid |
| <i>Trust</i> Mahasiswa (TM) | TM2 | 0,912 | 1 | Valid |
| | TM3 | 0,507 | 4,893 | Valid |
| Komitmen Mahasiswa (KO) | KO1 | 0,730 | 1 | Valid |
| | KO2 | 0,585 | 4,205 | Valid |
| | KO3 | 0,499 | 4,181 | Valid |
| Komunikasi <i>Word Of Mouth</i> (KW) | KW1 | 0,481 | 1 | Valid |
| | KW2 | 0,432 | 3,205 | Valid |
| | KW3 | 0,490 | 3,329 | Valid |
| | KW4 | 0,502 | 3,342 | Valid |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai loading lebih besar dari 0,4. Sedangkan apabila dilihat dari t hitung, maka semua indikator tersebut signifikan pada taraf 5 % ($t \geq 1,96$). Hal ini menunjukkan bahwa parameter yang digunakan dalam penelitian ini signifikan atau valid. Dengan demikian parameter tersebut signifikan merupakan unidimensionalitas dari suatu faktor yang diuji.

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti tingkat kecepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar,1997). Sedangkan Anderson dan Gerbing (1998) mengemukakan bahwa validitas merupakan tingkat keabsahan yang dicapai oleh suatu indikator dalam menilai suatu konstruk atau secara sederhana dapat diartikan sebagai tingkat keabsahan pengukuran atas apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu uji validitas dilakukan untuk mengetahui unidimensionalitas terhadap semua indikator konstruk yang digunakan dalam model penelitian.

Berdasarkan tabel 5.10 tentang hasil uji parameter penelitian dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki *critical ratio* yang lebih besar dari dua kali *standard error*nya. Selain itu, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki

hitung > 1,96. Dengan demikian indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dapat mengukur sesuatu yang seharusnya diukur dalam model penelitian ini.

5.4.2 Evaluasi Goodness Of Fit Model

Evaluasi *goodness of fit* dilakukan untuk mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya dengan prediksi dari model yang diajukan. Berbagai kriteria penilaian model fit dapat digunakan untuk mengukur baik tidaknya model yang diajukan (Hair.*et.al.*,2006). Beberapa *goodness of fit index* dan *cut-off value* yang digunakan untuk menguji dapat diterima atau ditolaknya model dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Chi-Square (X^2)

Ukuran fundamental dari *overall fit* adalah *likelihood chi-square* (X^2). Nilai *chi-square* (X^2). Nilai *chi-square* yang tinggi relatif terhadap degree of freedom menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata dan menghasilkan probabilitas(p) lebih kecil dari tingkat signifikansi (α). Sebaliknya nilai *chi-square* yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α). Hal ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan (Ghozali, 2008).

2. Root Mean Square error Of Approximation (RMSEA)

RMSEA merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi-square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0,05 sampai 0,08 merupakan ukuran yang dapat diterima (Ghozali, 2008).

3. Goodness Of Fit Index (GFI)

GFI merupakan ukuran non statistik yang nilainya berkisar dari 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*) dan nilai yang melebihi 0,90 menunjukkan model yang baik (Joreskog dan Sorborn, 1996). GFI digunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang diestimasi.

4. Tueker-Lewis Index (TLI)

TLI merupakan salah satu *incremental fit measures* yang membandingkan *proposed model* dengan *baseline model* yang sering disebut dengan null model. Nilai TLI berkisar dari 0 sampai 1. Nilai yang direkomendasikan adalah sama atau $> 0,90$ (Ghozali, 2008).

5. Comparative Fit Index (CFI)

CFI merupakan indeks yang besarannya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel. Oleh karena itu indeks ini sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model (Hulland *et.al.*, 1996). Rentang nilai CFI dari 0 sampai 1. Model yang baik mempunyai nilai $CFI \geq 0,95$ namun demikian, nilai $> 0,90$ sudah bisa diterima (Holmes-Smith, 2001).

Berdasarkan beberapa kriteria *goodness of fit* tersebut di atas, maka penilaian *goodness of fit* dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.11 Goodness Of Fit Indices Konstruk Penelitian

| Constructs | X ² | P | RMSEA | GFI | TLI | CFI | Keterangan |
|-------------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| Kompetensi Karyawan (K) | 9,690 | 0,085 | 0,069 | 0,981 | 0,912 | 0,956 | Baik |
| Komitmen Karyawan (KK) | 126,495 | 0,000 | 0,136 | 0,879 | 0,681 | 0,760 | Kurang Baik |
| Kualitas Pelayanan (KP) | 205,841 | 0,000 | 0,119 | 0,861 | 0,497 | 0,588 | Kurang Baik |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | 46,150 | 0,000 | 0,203 | 0,917 | 0,679 | 0,840 | Kurang Baik |
| Trust Mahasiswa (TM) | 10,686 | 0,005 | 0,148 | 0,975 | 0,608 | 0,869 | Kurang Baik |
| Komitmen Mahasiswa (KO) | 3,031 | 0,220 | 0,051 | 0,993 | 0,960 | 0,987 | Baik |
| Komunikasi Word Of Mouth (KW) | 2,105 | 0,349 | 0,016 | 0,995 | 0,993 | 0,998 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa beberapa konstruk memiliki *goodness of fit* yang kurang baik karena memiliki probabilitas dibawah 0,05. Namun demikian, konstruk kompetensi karyawan, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* memiliki *goodness of fit* yang baik karena memiliki nilai probabilitas, RMSEA, GFI, TLI dan CFI yang memenuhi kriteria *goodness of fit*.

Ghozali (2008) mengemukakan bahwa konstruk yang belum memiliki *goodness of fit* yang baik dapat dimodifikasi dengan cara mengeluarkan indikator yang tidak signifikan dan indikator yang memiliki loading faktor yang rendah. Dengan demikian beberapa indikator dari konstruk kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan,

kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa dan komitmen mahasiswa harus dikeluarkan agar dapat menghasilkan *goodness of fit* yang lebih baik.

5.4.3 Modifikasi Model

Modifikasi model terhadap konstruk yang menghasilkan *goodness of fit* yang kurang baik dilakukan dengan mengeluarkan beberapa indikator yang memiliki loading faktor rendah. Dengan demikian, modifikasi model dimaksudkan untuk meningkatkan nilai *goodness of fit* baik dari *chi-square*, RMSEA, GFI, TLI dan CFI.

Konstruk kompetensi karyawan yang terdiri dari 5 indikator dan 2 indikator menghasilkan *loading* faktor yang kurang baik. Oleh karena itu, indikator K3 dan K5 dikeluarkan. Dengan demikian konstruk kompetensi karyawan hanya diukur dengan 3 indikator, yaitu: K1, K2, dan K4. Konstruk komitmen karyawan yang terdiri dari 9 indikator menghasilkan *chi-square* yang kurang baik. Oleh karena itu, indikator KK2, KK7 dan KK9 dikeluarkan. Dengan demikian konstruk komitmen karyawan hanya diukur dengan 6 indikator, yaitu: KK1, KK3, KK4, KK5, KK6 dan KK8.

Konstruk kualitas pelayanan dengan indikator berjumlah 12 menghasilkan nilai *chi-square* yang kurang baik. Oleh karena itu untuk memperbaiki nilai *chi-square*, maka ada 7 indikator yang dikeluarkan yaitu: KP1, KP2, KP3, KP6, KP7, KP11 dan KP12. Dengan demikian konstruk kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator. Dalam konstruk kepuasan mahasiswa dikeluarkan 1 indikator, yaitu KM2, sehingga konstruk

kepuasan mahasiswa hanya diukur dengan 4 indikator yaitu: KM1, KM3, KM4 dan KM5.

Indikator yang dikeluarkan dari konstruk *trust* mahasiswa adalah TM1 dan TM4, sehingga konstruk *trust* mahasiswa hanya diukur dengan 2 indikator yaitu TM2 dan TM3. Indikator yang dikeluarkan dari konstruk komitmen mahasiswa adalah KO4, sehingga konstruk komitmen mahasiswa hanya diukur dengan 3 indikator yaitu KO1, KO2 dan KO3.

Adapun hasil *goodness of fit* setelah modifikasi model dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.12 Goodness Of Fit Indices Setelah Modifikasi Model

| Constructs | X² | P | RMSEA | GFI | TLI | CFI | Keterangan |
|-----------------------------|----------------------|----------|--------------|------------|------------|------------|-------------------|
| Kompetensi Karyawan (K) | 0,096 | 0,500 | 0,059 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | Baik |
| Komitmen Karyawan (KK) | 21,177 | 0,120 | 0,080 | 0,966 | 0,938 | 0,963 | Baik |
| Kualitas Pelayanan (KP) | 4,981 | 0,418 | 0,000 | 0,990 | 1,000 | 1,000 | Baik |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | 2,309 | 0,315 | 0,028 | 0,994 | 0,994 | 0,998 | Baik |
| <i>Trust</i> Mahasiswa (TM) | 0,060 | 0,600 | 0,080 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | Baik |
| Komitmen Mahasiswa | 3,031 | 0,220 | 0,051 | 0,993 | 0,960 | 0,987 | Baik |
| Komunikasi WOM | 2,105 | 0,349 | 0,016 | 0,995 | 0,993 | 0,998 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat di jelaskan bahwa modifikasi model terhadap konstruk kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa menghasilkan nilai *goodness of fit* yang lebih baik. Hal ini dapat ditunjukkan melalui nilai *chi-square*, RMSEA, GFI, TLI dan CFI setelah modifikasi.

5.4.4 Evaluasi Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menganalisis hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Azwar,1997). Selain itu, reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat kemampuan masing-masing indikator mengindikasikan sebuah konstruk yang umum atau secara sederhana dapat dikatakan sebagai tingkat konsistensi dan stabilitas dari sebuah alat ukur (Ferdinand, 2005).

Dalam penelitian reliabilitas konstruk diuji menggunakan pendekatan *composite reliability* dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen yang digunakan dari model SEM yang dianalisis Composite reliability dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2008):

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{standardized loading})^2}{(\sum \text{standardized loading})^2 + \sum EJ}$$

Dimana :

1. *Standardized loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator.
2. EJ adalah *measurement error* = 1- (standardized loading)²

Hasil perhitungan *composite reliability* dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.13 Reliabilitas dari Model Pengukuran

| Konstruk | Indikator | <i>Standard Loading</i> | Ej | <i>Composite Reliability</i> | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------|-------------------------|------|------------------------------|------------|
| Kompetensi Karyawan (K) | K1 | 0,63 | 0,60 | 0,96 | Reliabel |
| | K2 | 0,67 | 0,55 | | |
| | K4 | 0,63 | 0,60 | | |
| Komitmen Karyawan (KK) | KK1 | 0,90 | 0,19 | 0,79 | Reliabel |
| | KK3 | 0,62 | 0,61 | | |
| | KK4 | 0,58 | 0,66 | | |
| | KK5 | 0,53 | 0,71 | | |
| | KK6 | 0,56 | 0,68 | | |
| | KK8 | 0,56 | 0,68 | | |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP4 | 0,55 | 0,69 | 0,70 | Reliabel |
| | KP5 | 0,56 | 0,68 | | |
| | KP8 | 0,58 | 0,66 | | |
| | KP9 | 0,56 | 0,68 | | |
| | KP10 | 0,57 | 0,67 | | |
| Kepuasan Mahasiswa (KM) | KM1 | 0,77 | 0,43 | 0,73 | Reliabel |
| | KM3 | 0,59 | 0,67 | | |
| | KM4 | 0,58 | 0,66 | | |
| | KM5 | 0,62 | 0,59 | | |
| <i>Trust</i> Mahasiswa (TM) | TM2 | 0,91 | 0,17 | 0,62 | Reliabel |
| | TM3 | 0,51 | 0,73 | | |
| Komitmen Mahasiswa (KO) | KO1 | 0,73 | 0,46 | 0,68 | Reliabel |
| | KO2 | 0,59 | 0,65 | | |
| | KO3 | 0,49 | 0,75 | | |
| Komunikasi <i>Word Of Mouth</i> (KW) | KW1 | 0,49 | 0,75 | 0,66 | Reliabel |
| | KW2 | 0,43 | 0,77 | | |
| | KW3 | 0,49 | 0,75 | | |
| | KW4 | 0,50 | 0,69 | | |

Sumber Data Primer, diolah.

Hasil uji reliabilitas dapat ditentukan berdasarkan nilai batas yang digunakan sebesar 0,70. Namun demikian, angka 0,70 bukanlah ukuran yang mati. Apabila penelitian yang dilakukan bersifat eksploratori maka nilai di bawah 0,60 masih dapat diterima sepanjang disertai dengan alasan empirik yang terlihat dalam proses eksploratori (Fredinand, 2005). Nunally dan Brenstein (1994) memberikan pedoman yang baik untuk

menginterpretasikan indeks reliabilitas. Dalam penelitian eksploratori maka reliabilitas yang sedang antara 0,5 – 0,6 sudah cukup untuk menjustifikasi sebuah hasil penelitian.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup: kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* menghasilkan *composite reliability* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi dan stabilitas dalam menjelaskan konstruk yang diuji.

5.4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian

Penilaian responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari 7 konstruk atau variabel laten yang mencakup : Kompetensi Karyawan, Komitmen Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, *Trust* Mahasiswa, Komitmen Mahasiswa dan Komunikasi *Word of Mouth* (WOM). Penilaian responden terhadap variabel penelitian digunakan untuk mengetahui dan menganalisis tinggi rendahnya variabel penelitian. Guna mengidentifikasi variabel penelitian maka dapat dihitung nilai rata-rata dari semua obyek.

Identifikasi variabel penelitian dapat dikelompokkan ke dalam 6 kelas interval. Pertanyaan dalam skala penelitian terdiri dari 6 pilihan jawaban item, sehingga akan diperoleh skor minimum ideal sebesar 1, skor maksimum ideal sebesar 6, sehingga intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2003):

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai Maksimum Ideal} - \text{Nilai Minimum Ideal}}{\text{Kelas Interval}} \\ &= \frac{6 - 1}{6} \\ &= 0,83 \end{aligned}$$

Adapun kriteria yang digunakan untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel penelitian dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.14 Kategori Variabel Penelitian

| Interval | Keterangan |
|-----------------|-------------------|
| 1,00 – 1,83 | Sangat rendah |
| 1,84 – 2,67 | Rendah |
| 2,68 – 3,51 | Kurang tinggi |
| 3,52 – 4,35 | Agak tinggi |
| 4,36 – 5,19 | Tinggi |
| 5,20 – 6,00 | Sangat tinggi |

Sumber : Data Primer, diolah

Penilaian responden terhadap variabel penelitian didasarkan pada kriteria atau kategori sebagai berikut : skor 1,00 – 1,83 berarti sangat rendah, skor 1,84 – 2,67 berarti rendah, skor 2,68 – 3,51 berarti kurang tinggi, 3,52 – 4,35 berarti agak tinggi, skor 4,36 – 5,19 berarti tinggi dan skor 5,20 – 6,00 berarti sangat tinggi. Hasil penilaian terhadap variabel penelitian dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.15 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian

| Variabel dan Indikator | Rata-rata jawaban responden | Rata-rata Indikator |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Kompetensi Karyawan | | 3,96 |
| Pemahaman yang baik terhadap tugas | 4,25 | |
| Pelaksanaan yang baik terhadap tugas | 3,66 | |
| Komitmen Karyawan | | 3,84 |
| Inspirasi yang baik dalam bekerja | 3,87 | |
| Perhatian terhadap kemajuan perguruan tinggi | 3,79 | |
| Tempat bekerja yang menyenangkan | 3,87 | |
| Waktu yang tepat dalam bekerja | 3,83 | |
| Kualitas Pelayanan | | 3,78 |
| Kecerdasan dosen dalam mengajar | 3,79 | |
| Perhatian staf dalam melayani mahasiswa | 3,77 | |
| Pengembangan kurikulum sesuai kebutuhan pasar kerja | 3,78 | |
| Dosen memberikan materi dengan jelas | 3,78 | |
| Kepuasan Mahasiswa | | 3,96 |
| Kepuasan terhadap pelayanan karyawan | 4,39 | |
| Kepuasan terhadap fasilitas perkuliahan | 3,88 | |
| Kepuasan terhadap citra perguruan tinggi | 3,78 | |
| Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan | 3,80 | |
| Trust Mahasiswa | | 3,90 |
| Percaya terhadap pelayanan perguruan tinggi | 3,92 | |
| Percaya terhadap kinerja perguruan tinggi | 3,89 | |
| Komitmen Mahasiswa | | 3,92 |
| Bahagia kuliah di perguruan tinggi | 4,09 | |
| Fasilitas perguruan tinggi yang menyenangkan | 3,81 | |
| Mantap kuliah di perguruan tinggi | 3,86 | |
| Komunikasi <i>Word of Mouth</i> | | 3,97 |
| Senang menyebutkan nama perguruan tinggi kepada orang lain | 4,11 | |
| Menceritakan pelayanan yang baik perguruan tinggi kepada orang lain | 3,84 | |

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel 5.15 diperoleh hasil penelitian responden sebagai berikut :

1. Kompetensi Karyawan (K) yang memiliki dua indikator yaitu K1 dan K2 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil K2 dan K1 sebesar 3,66 dan 4,25, dengan rata-rata sebesar 3,96. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap kompetensi karyawan melalui pemahaman yang baik terhadap tugas dan pelaksanaan tugas yang baik oleh karyawan dirasa agak tinggi oleh responden.
2. Komitmen Karyawan (KK) yang memiliki empat indikator yaitu KK3, KK4, KK5 dan KK8 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil KK4, KK8, KK3 dan KK5 sebesar 3,79, 3,83, 3,87 dan 3,87 dengan nilai rata-rata sebesar 3,84. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,51 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap komitmen karyawan yang diukur melalui perhatian terhadap kemajuan perguruan tinggi, waktu yang tepat dalam bekerja, inspirasi yang baik dalam bekerja dan perguruan tinggi merupakan tempat bekerja yang menyenangkan dinilai agak tinggi oleh responden.
3. Kualitas Pelayanan (KP) yang memiliki empat indikator yaitu KP4, KP5, KP8 dan KP10 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari

yang terkecil KP5, KP8, KP10 dan KP4 sebesar 3,77, 3,78, 3,78, dan 3,79, dengan nilai rata-rata per-indikator sebesar 3,78. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diukur melalui perhatian karyawan dalam melayani mahasiswa, pengembangan kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, pemberian materi yang jelas oleh dosen dan kecerdasan yang dimiliki dosen dalam mengajar dinilai agak tinggi oleh responden.

4. Kepuasan Mahasiswa (KM) yang memiliki empat indikator yaitu KM1, KM3, KM4 dan KM5 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil KM4, KM5, KM3 dan KM1 sebesar 3,78, 3,80, 3,88 dan 4,39, dengan nilai rata-rata per-indikator sebesar 3,96. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52-4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap kepuasan mahasiswa yang diukur melalui kepuasan terhadap citra perguruan tinggi, kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan, kepuasan terhadap fasilitas perkuliahan dan kepuasan terhadap pelayanan karyawan dinilai agak tinggi oleh responden.
5. *Trust* Mahasiswa (TM) yang memiliki dua indikator yaitu TM2 dan TM3 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil TM3 dan TM2 sebesar 3,89 dan 3,92, dengan nilai rata-rata per-indikator

sebesar 3,90. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap *trust* mahasiswa yang diukur melalui kepercayaan terhadap kinerja perguruan tinggi dan kepercayaan terhadap pelayanan perguruan tinggi dinilai agak tinggi oleh responden.

6. Komitmen Mahasiswa (KO) yang memiliki tiga indikator yaitu KO1, KO2, dan KO3 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil KO2, KO3 dan KO1 sebesar 3,81, 3,86 dan 4,09, dengan nilai rata-rata per-indikator sebesar 3,92. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap komitmen mahasiswa yang diukur melalui fasilitas perguruan tinggi yang menyenangkan, mantap kuliah di perguruan tinggi dan bahagia kuliah di perguruan tinggi dinilai agak tinggi oleh responden.
7. Komunikasi *Word of Mouth* (KW) yang memiliki dua indikator yaitu KW1 dan KW 3 menghasilkan nilai rata-rata indikator berurutan dari yang terkecil KW3 dan KW1 sebesar 3,84 dan 4,11 dengan nilai rata-rata per-indikator sebesar 3,97. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata per-indikator termasuk dalam kategori agak tinggi karena skor berada dalam interval 3,52 – 4,35. Hal ini berarti penilaian responden terhadap komunikasi *word of mouth* yang diukur melalui mahasiswa

senantiasa menceritakan pelayanan perguruan tinggi yang baik kepada orang lain dan senang menyebutkan nama perguruan tinggi kepada orang lain dinilai agak tinggi oleh responden.

5.4.6 Ikhtisar

Uji asumsi *Structural Equation Modeling* (SEM) dilakukan guna mengevaluasi kriteria kesesuaian terhadap data-data yang digunakan. Uji asumsi SEM mencakup evaluasi terhadap normalitas data dan evaluasi atas *outliers*.

Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini melalui pengujian *univariate* berdistribusi normal. Hasil uji *univariate* ditunjukkan melalui beberapa variabel menghasilkan nilai *critical skewness* lebih kecil 2,58. Demikian juga hasil uji normalitas *multivariate* yang memberikan nilai *critical ratio* di bawah 2,58.

Hasil uji *outliers* yang mencakup *univariate outliers* dan *multivariate outliers* menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak ada *univariate outliers* dan *multivariate outliers*. Dengan demikian semua data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut dan layak untuk dimasukkan dalam analisis SEM.

Berdasarkan analisis model pengukuran dapat dijelaskan bahwa dari 43 *observeb variable* atau indikator terdapat 16 indikator yang dikeluarkan karena memiliki *loading factor* yang rendah. Dengan demikian dalam penelitian ini indikator yang digunakan berjumlah 27 indikator. Hal

ini berarti 27 indikator dinyatakan valid dan merupakan unidimensionalitas dari konstruk yang diuji.

Hasil evaluasi *goodness of fit* dan modifikasi model menunjukkan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup: kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, trust mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* menghasilkan indeks GFI $\geq 0,90$. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dari konstruk yang diuji. Dengan demikian indikator-indikator dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini (Joreskog dan Sorbom, 1996).

Hasil uji reliabilitas dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup: kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, trust mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* memiliki *composite reliability* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian, indikator-indikator dalam penelitian ini memiliki konsistensi dan stabilitas dalam menjelaskan konstruk yang diuji.

5.5 Analisis Persamaan Struktural

Analisis persamaan struktural dilakukan setelah peneliti menganalisis measurement model terhadap konstruk yang digunakan dalam penelitian

ini yang mencakup: kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, trust mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*. Analisis persamaan struktural dimaksudkan untuk menguji hubungan kausalitas antar berbagai konstruk dari model penelitian. Analisis persamaan mencakup: penilaian *goodness of fit* dan pengujian hipotesis.

5.5.1 Evaluasi *Goodness Of Fit*

Evaluasi *goodness of fit* dilakukan untuk mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya dengan prediksi dari model yang diajukan. Evaluasi *goodness of fit* dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria penilaian model fit. Beberapa *goodness of fit index* dan *cut-off value* yang digunakan untuk menguji dapat diterima atau ditolaknya model dalam penelitian, yaitu: *chi-square* (X^2), *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA), *Goodness of Fit Index* (GFI), *Tueker-Lewis Index* (TLI), *Comparative Fit Index* (CFI).

Selain itu, dalam model persamaan struktural ini ditambahkan satu kriteria penilaian model fit yaitu *Expected Cross Validation Index* (ECVI). ECVI merupakan fit indexes untuk mengukur tingkat kesesuaian *covariance matrix* sampel yang dianalisis dengan *covariance matrix* yang diharapkan diperoleh dari sampel yang sama. ECVI tidak memiliki *cut-off value* tertentu, namun demikian nilai ECVI yang lebih kecil dari nilai ECVI

saturated model menunjukkan model tersebut baik dan dapat direplikasi lagi untuk penelitian lainnya (Byrne, 1998).

Ukuran yang mendasar dari *overall fit* adalah *likelihood chi-square* (X^2). Fit indeks ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasinya. Apabila tidak ada perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasi maka model penelitian dikatakan baik sesuai dengan data yang dianalisis. Hal ini dapat ditunjukkan melalui nilai probabilitas lebih besar dari 0,05. Dengan demikian pengembangan model penelitian tersebut didukung oleh data empirik.

5.5.2 Evaluasi *Goodness of Fit* Tahap Awal

Evaluasi *Goodness of Fit* terhadap model penelitian dilakukan guna menguji kesesuaian model dengan menggunakan beberapa fit indeks, yaitu : *Chi Square* (X^2) dan *Normed X^2 test*, *The Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA), *The Goodness of Fit Index* (GFI), *Tucker Lewis Index* (TLI) dan *The Comparative Fit Index* (CFI).

Selain itu, evaluasi *Goodness of Fit* pada model penelitian ini ditambahkan satu fit indeks lagi yaitu menggunakan *Expected Cross Validation Index* (ECVI). ECVI merupakan uji kesesuaian atau Fit Indeks untuk mengukur tingkat kesesuaian *Covariance Matrix* sampel yang dianalisis dengan *Covariance Matrix* yang diharapkan diperoleh dari sampel yang sama. Alat uji ini tidak memiliki *Cut-Off Value* tertentu.

Namun nilai ECVI yang lebih kecil dari nilai ECVI *Saturated* model tersebut dapat direplikasi untuk penelitian lainnya (Byrne, 1998).

Evaluasi *Goodness of Fit* model penelitian dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasinya. Model penelitian dapat dinyatakan baik apabila tidak ada perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasi yang dapat ditunjukkan melalui nilai probabilitas hasil pengujian lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian tersebut sesuai atau fit dengan data yang dianalisis. Dengan demikian pengembangan model penelitian tersebut didukung oleh data empirik.

Hasil pengujian *Goodness of Fit* model penelitian tahap awal dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.16 Hasil Pengujian *Goodness Of Fit* Tahap Awal

| Kriteria | Cut-Off Value | Hasil | Evaluasi Model |
|--------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| Probabilitas | $\geq 0,05$ | 0,204 | Baik |
| RMSEA | $\leq 0,08$ | 0,018 | Baik |
| GFI | $\geq 0,90$ | 0,895 | Kurang Baik |
| TLI | $\geq 0,90$ | 0,975 | Baik |
| CFI | $\geq 0,90$ | 0,978 | Baik |
| ECVI Default < ECVI Sat.Mod | ECVI D < ECVI S.M | 2,324 < 3,799 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Hasil pengujian *goodness of fit* tahap awal menunjukkan hasil sebagian besar memenuhi criteria sesuai dengan *cut-off value* yang disyaratkan. Hal ini dapat ditunjukkan dari indeks *Goodness of Fit* dari nilai probabilitas sebesar 0,204 (Baik), RMSEA sebesar 0,018 (Baik), TLI

sebesar 0,975 (Baik), CFI sebesar 0,978 (Baik), dan $ECVI_{Default} < ECVI_{Saturated\ model}$ sebesar $2,324 < 3,799$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indeks *Goodness of Fit* yang baik apabila dilihat dari nilai probabilitas, RMSEA, TLI, CFI dan ECVI karena memenuhi *cut-off value* yang telah ditetapkan. Namun demikian, hasil pengujian yang ditunjukkan dari nilai GFI kurang baik sebesar 0,895. Nilai GFI yang dihasilkan lebih kecil dari 0,90. Dengan demikian, apabila dilihat dari nilai GFI belum memenuhi *cut-off value* yang disyaratkan, sehingga model penelitian ini belum baik dan belum dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan.

Nilai t hitung dan probabilitas model penelitian tahap awal dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.17 Nilai t Hitung dan Probabilitas Model Tahap Awal

| Jalur Regresi | t value | Probabilitas | Kesimpulan |
|---------------|---------|--------------|------------------|
| K → KP | 2,286 | 0,021 | Signifikan |
| KK → KP | 1,323 | 0,208 | Tidak Signifikan |
| KP → KM | 2,976 | 0,003 | Signifikan |
| KP → TM | 0,103 | 0,820 | Tidak Signifikan |
| KP → KO | 2,507 | 0,011 | Signifikan |
| KP → KW | 1,079 | 0,117 | Tidak Signifikan |
| KM → TM | 3,786 | 0,000 | Signifikan |
| TM → KO | 0,165 | 0,855 | Tidak Signifikan |
| KO → KW | 2,287 | 0,019 | Signifikan |

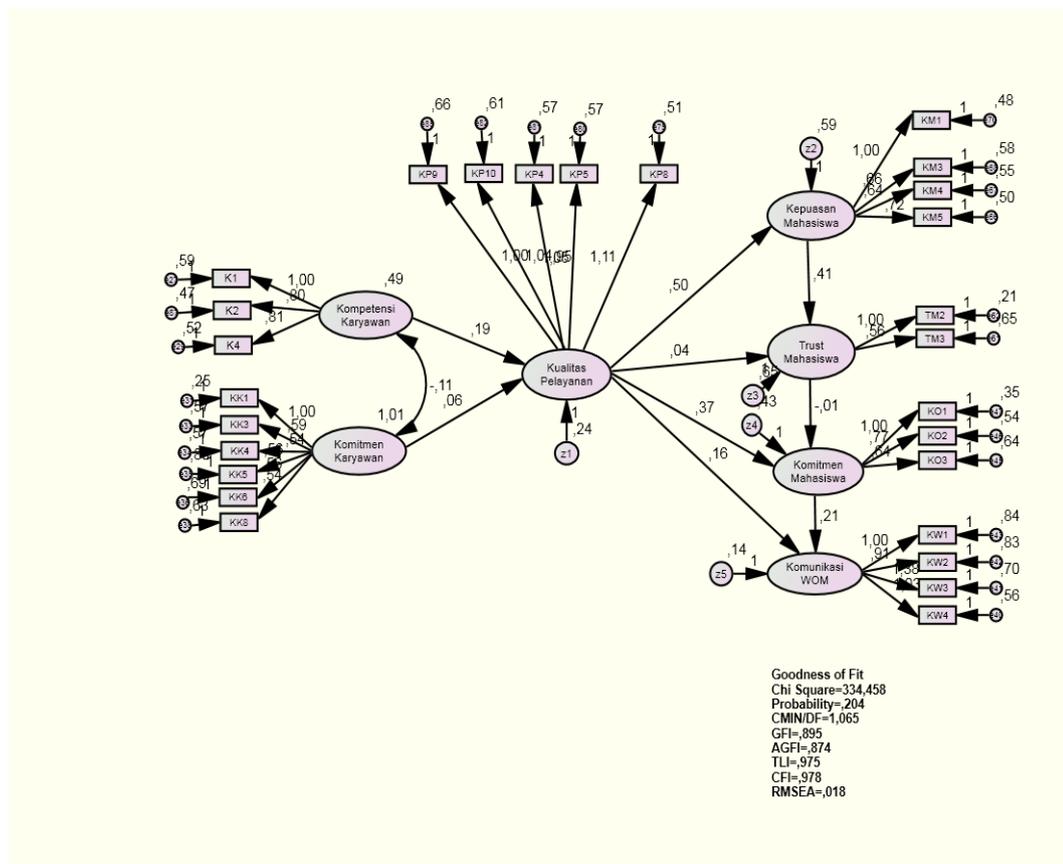
Sumber : Data Primer, diolah

Hasil pengujian menunjukkan t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,96 pada jalur K → KP, KP → KM, KP → KO, KM → TM, dan KO → KW. Hal ini menunjukkan bahwa jalur regresi K → KP, KP → KM, KP → KO, KM → TM, dan KO → KW adalah signifikan dengan

probabilitas < 0,05. Sedangkan nilai t hitung pada jalur regresi KK → KP, KP → TM, KP → KW dan TM → KO menunjukkan hasil yang tidak signifikan karena t hitung lebih kecil dari t tabel 1,96 dengan probabilitas > 0,05.

Adapun model penelitian dengan pengujian *Goodness of Fit* tahap awal dapat ditunjukkan melalui gambar berikut :

Gambar 5.1 Hasil Pengujian *Goodness of Fit* Tahap Awal



5.5.3 Modifikasi Model Penelitian

Modifikasi model penelitian dilakukan guna memperoleh hasil pengujian *Goodness of Fit* yang lebih baik dan memenuhi kriteria yang sesuai dengan *Cut-off Value* yang disyaratkan. Hasil pengujian *Goodness of Fit* tahap awal menunjukkan bahwa indeks *Goodness of Fit* yang baik apabila dilihat dari nilai probabilitas, RMSEA, TLI, CFI dan ECVI karena indeks tersebut memenuhi *Cut-off Value* yang telah disyaratkan. Namun demikian, hasil pengujian yang ditunjukkan dari nilai GFI masih kurang baik sebesar 0,895. Hal ini menunjukkan nilai GFI yang dihasilkan lebih kecil dari 0,90 dan belum memenuhi *cut-off value* yang disyaratkan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan nilai GFI yang disyaratkan, maka ada beberapa indikator yang didrop atau dikeluarkan sebagai pengukur konstruk yang digunakan dalam penelitian ini.

Beberapa indikator yang dikeluarkan antara lain indikator K4 dikeluarkan dari konstruk kompetensi karyawan. Kemudian indikator KK1 dan KK6 dikeluarkan dari konstruk komitmen karyawan. Indikator KP9 dikeluarkan dari konstruk kualitas pelayanan. Indikator KW2 dan KW4 dikeluarkan dari konstruk komunikasi *Word of Mouth*.

Dengan demikian, guna memperoleh nilai GFI yang memenuhi *cut-off value* yang disyaratkan ada 6 indikator yang dikeluarkan, sehingga dalam model penelitian tahap kedua menggunakan 21 indikator sebagai pengukur konstruk penelitian. Adapun hasil pengujian *Goodness of Fit*

model penelitian tahap kedua dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.18 Hasil Pengujian *Goodness Of Fit* Tahap Kedua

| Kriteria | Cut-Off Value | Hasil | Evaluasi Model |
|-----------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| Probabilitas | $\geq 0,05$ | 0,368 | Baik |
| RMSEA | $\leq 0,08$ | 0,013 | Baik |
| GFI | $\geq 0,90$ | 0,921 | Baik |
| TLI | $\geq 0,90$ | 0,988 | Baik |
| CFI | $\geq 0,90$ | 0,990 | Baik |
| ECVI Default < ECVI Sat.Mod | ECVI D < ECVI S.M | 1,431 < 2,322 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Hasil pengujian *Goodness of Fit* tahap kedua menunjukkan hasil semua indeks *Goodness of Fit* yang baik apabila dilihat berdasarkan nilai probabilitas, RMSEA, GFI, TLI, CFI dan ECVI. Hal ini menunjukkan bahwa semua indeks *Goodness of Fit* yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria sesuai dengan *Cut-off Value* yang disyaratkan yaitu nilai probabilitas sebesar $0,368 > 0,05$ (baik), nilai RMSEA sebesar $0,013 < 0,08$ (baik), nilai GFI sebesar $0,921 > 0,90$ (baik), nilai CFI sebesar $0,990 > 0,90$ (baik), dan nilai ECVI *default* sebesar 1,431 lebih kecil dari nilai ECVI *saturated model* sebesar 2,322 (baik).

Dengan demikian, hasil pengujian *Goodness of Fit* model penelitian tahap kedua menunjukkan hasil yang baik karena semua indeks yang digunakan baik probabilitas, RMSEA, GFI, TLI, dan CFI memenuhi kriteria sesuai dengan *Cut off Value* yang disyaratkan. Selain itu nilai ECVI *default* lebih kecil dari ECVI *Saturated model*. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini dapat direplikasi oleh peneliti yang lain.

Nilai t hitung dan probabilitas modifikasi model dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.19 Nilai t hitung dan Probabilitas Modifikasi Model

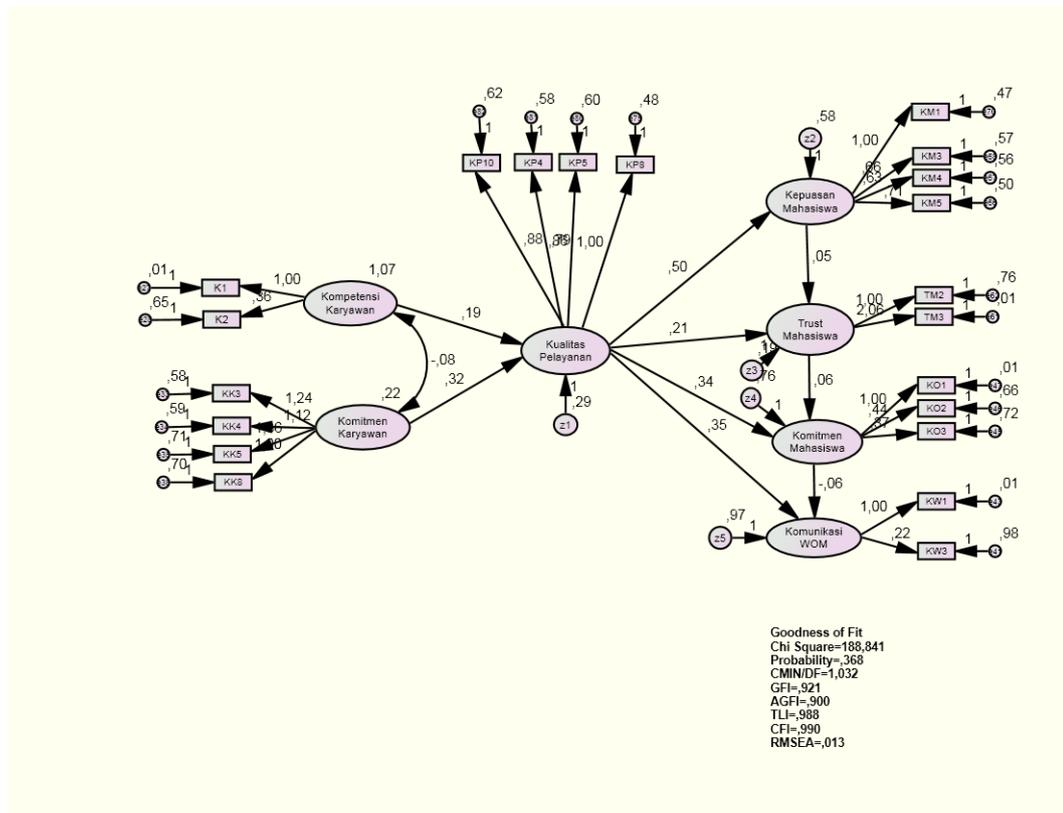
| Jalur Regresi | t value | Probabilitas | Kesimpulan |
|---------------|---------|--------------|------------------|
| K → KP | 3,847 | 0,000 | Signifikan |
| KK → KP | 2,203 | 0,028 | Signifikan |
| KP → KM | 3,543 | 0,000 | Signifikan |
| KP → TM | 2,525 | 0,012 | Signifikan |
| KP → KO | 2,412 | 0,016 | Signifikan |
| KP → KW | 2,255 | 0,024 | Signifikan |
| KM → TM | 0,906 | 0,365 | Tidak Signifikan |
| TM → KO | 0,438 | 0,661 | Tidak Signifikan |
| KO → KW | 0,772 | 0,440 | Tidak Signifikan |

Sumber : Data Primer, diolah

Hasil pengujian menunjukkan t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,96 pada jalur regresi K → KP, KK → KP, KP → KM, KP → TM, KP → KO, dan KP → KW. Hal ini menunjukkan bahwa jalur regresi K → KP, KK → KP, KP → KM, KP → TM, KP → KO, dan KP → KW adalah signifikan. Sedangkan nilai t hitung pada jalur regresi KM → TM, TM → KO, dan KO → KW menunjukkan hasil yang tidak signifikan karena t hitung lebih kecil dari 1,96.

Adapun model penelitian dengan pengujian *Goodness of Fit* tahap kedua dapat ditunjukkan melalui gambar sebagai berikut :

Gambar 5.2 Hasil Pengujian *Goodness of Fit* tahap kedua



5.5.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara konstruk satu dengan konstruk yang lain sesuai dengan hubungan kausalitas yang dikembangkan dalam model penelitian ini. Dalam hal ini perlu diuji hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi antara hubungan adalah sama dengan nol melalui uji t. Oleh karena itu hasil pengujian hipotesis dapat ditunjukkan melalui nilai-nilai koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansinya.

Dengan demikian, pengujian hipotesis dilakukan untuk menjawab perumusan masalah yang diajukan dengan menguji hipotesis nol atau

hipotesis nihil. Hipotesis nol akan diterima apabila pengujian menghasilkan nilai t hitung $< 1,96$ dengan probabilitas $> 0,05$. Sebaliknya, hipotesis nol ditolak atau hipotesis alternative diterima apabila pengujian menghasilkan nilai t hitung $\geq 1,96$ dengan probabilitas $< 0,05$.

Hasil pengujian hipotesis yang dikemukakan dalam model penelitian ini dapat ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.20 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

| Hipotesis | Jalur Regresi | Standardized Coefficients | t value | P | Keterangan |
|-----------|---------------|---------------------------|---------|-------|------------------|
| H1 | K → KP | 0,338 | 3,847 | 0,000 | Signifikan |
| H2 | KK → KP | 0,260 | 2,203 | 0,028 | Signifikan |
| H3 | KP → KM | 0,364 | 3,543 | 0,000 | Signifikan |
| H4 | KP → TM | 0,264 | 2,526 | 0,012 | Signifikan |
| H5 | KP → KO | 0,225 | 2,412 | 0,016 | Signifikan |
| H6 | KP → KW | 0,205 | 2,255 | 0,024 | Signifikan |
| H7 | KM → TM | 0,082 | 0,906 | 0,365 | Tidak Signifikan |
| H8 | TM → KO | 0,033 | 0,438 | 0,661 | Tidak Signifikan |
| H9 | KO → KW | 0,057 | 0,772 | 0,440 | Tidak Signifikan |

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas maka dapat di jelaskan hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hasil Uji Hipotesis H1

Jalur regresi K → KP menghasilkan t value sebesar $3,847 > 1,96$ dengan probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 1 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

2. Hasil Uji Hipotesis H2

Jalur regresi KK → KP menghasilkan *t value* sebesar $2,203 > 1,96$ dengan probabilitas $0,028 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 2 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi komitmen karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

3. Hasil Uji Hipotesis H3

Jalur regresi KP → KM menghasilkan *t value* sebesar $3,543 > 1,96$ dengan probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 3 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.

4. Hasil Uji Hipotesis H4

Jalur regresi KP → TM menghasilkan *t value* sebesar $2,526 > 1,96$ dengan probabilitas $0,012 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 4 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula *trust* mahasiswa.

5. Hasil Uji Hipotesis H5

Jalur regresi KP → KO menghasilkan *t value* sebesar $2,412 > 1,96$ dengan probabilitas $0,016 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 5 yang

dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komitmen mahasiswa.

6. Hasil Uji Hipotesis H6

Jalur regresi KP → KW menghasilkan *t value* sebesar $2,255 > 1,96$ dengan probabilitas $0,024 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan ditolak dan H_A diterima. Hasil uji ini mendukung hipotesis 6 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komunikasi *word of mouth*.

7. Hasil Uji Hipotesis H7

Jalur regresi KM → TM menghasilkan *t value* sebesar $0,906 < 1,96$ dengan probabilitas $0,365 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan diterima dan H_A ditolak. Hasil uji ini tidak mendukung hipotesis 7 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi kepuasan mahasiswa tidak signifikan mengakibatkan semakin tingginya *trust* mahasiswa.

8. Hasil Uji Hipotesis H8

Jalur regresi TM → KO menghasilkan *t value* sebesar $0,438 < 1,96$ dengan probabilitas $0,661 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan diterima dan H_A ditolak. Hasil uji ini tidak mendukung hipotesis 8 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi *trust* mahasiswa tidak signifikan mengakibatkan semakin tingginya komitmen mahasiswa.

9. Hasil Uji Hipotesis H9

Jalur regresi KO → KW menghasilkan *t value* sebesar $0,772 < 1,96$ dengan probabilitas $0,440 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 dinyatakan diterima

dan H_A ditolak. Hasil uji ini tidak mendukung hipotesis 9 yang dikemukakan. Dengan demikian, semakin tinggi komitmen mahasiswa tidak signifikan mengakibatkan semakin tingginya komunikasi *word of mouth*.

5.5.5 Ikhtisar

Dalam penelitian ini dilakukan analisis persamaan struktural. Analisis persamaan struktural dimaksudkan untuk menguji hubungan kausalitas antar berbagai konstruk yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis persamaan struktural mencakup : evaluasi *goodness of fit* dan pengujian hipotesis.

Hasil evaluasi *goodness of fit* model penelitian tahap awal menunjukkan bahwa chi-square (X^2) sebesar 334,458 dengan probabilitas sebesar $0,204 > 0,05$. Selain itu, hasil pengujian *goodness of fit index* lainnya yaitu : RMSEA sebesar 0,018 (Baik), TLI sebesar 0,975 (Baik), CFI sebesar 0,978 (Baik) dan ECVI *Default* sebesar $2,324 < ECVI$ sat model sebesar 3,799 (Baik). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan baik sesuai dengan data dan dapat direplikasi lagi untuk penelitian lainnya. Namun demikian, hasil pengujian GFI menunjukkan nilai sebesar 0,895 (kurang baik). Hal ini menunjukkan bahwa bahwa nilai GFI yang dihasilkan belum memenuhi kriteria yang ditetapkan. Namun, hasil pengujian menunjukkan sebagian besar kriteria sudah memenuhi sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Hasil evaluasi *Goodness of Fit* model penelitian yang kedua menunjukkan bahwa *Chi Square* (X^2) sebesar 188,841 dengan probabilitas sebesar $0,368 > 0,050$ (baik). Selain itu, hasil pengujian *Goodness of Fit Index* lainnya yaitu : RMSEA sebesar 0,013 (Baik), GFI sebesar 0,921 (Baik), TLI sebesar 0,988 (Baik), CFI sebesar 0,990 (Baik) dan ECVI *Default* sebesar $1,431 < \text{ECVI Saturated Model}$ sebesar 2,322. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan baik sesuai dengan data dan model penelitian dapat direplikasi lagi untuk penelitian lainnya.

Hasil pengujian terhadap 9 hipotesis yang dikemukakan menunjukkan bahwa 6 hipotesis terbukti diterima atau signifikan dan 3 hipotesis tidak signifikan. 6 hipotesis yang signifikan, yaitu : pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan, pengaruh komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap *trust* mahasiswa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen mahasiswa dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap komunikasi *word of mouth*.

Sedangkan 3 hipotesis yang tidak signifikan yaitu : pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap *trust* mahasiswa, pengaruh *trust* mahasiswa terhadap komitmen mahasiswa dan pengaruh komitmen mahasiswa terhadap komunikasi *word of mouth*.

5.6 Pembahasan

Hasil pengujian terhadap hipotesis yang dikemukakan perlu dianalisis secara mendalam agar hubungan kausalitas antar konstruk dalam penelitian dapat dijustifikasi sesuai dengan hasil studi peneliti yang lain. Untuk mempermudah analisis pembahasan yang berkaitan dengan hasil uji hipotesis dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu pembahasan yang berkaitan dengan anteseden kualitas pelayanan, konsekuensi kualitas pelayanan dan hasil pengaruh langsung serta hasil pengaruh tidak langsung dan pengaruh total.

5.6.1 Hipotesis yang Berkaitan Dengan Anteseden Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang berkaitan dengan anteseden kualitas pelayanan. Dalam hal ini ada 2 (dua) variabel eksogen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu : kompetensi karyawan dan komitmen karyawan.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil t hitung sebesar 3,847 dengan probabilitas sebesar 0,000. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Kennedy dan White (1997) yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan mempunyai efek terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Hasil pengujian ini juga mendukung hasil studi Driver dan

Johnson (2001) yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan yang dikelompokkan menjadi atribut non interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Hasil studi ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan mempunyai peran penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dalam Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Kompetensi karyawan dapat diukur melalui pemahaman yang baik dan pelaksanaan tugas yang baik oleh dosen dan tenaga kependidikan di PTS. Hal ini berarti bahwa pemahaman yang baik oleh dosen dan tenaga kependidikan tentang tugas yang diberikan baik kegiatan akademik maupun administrasi akan mempermudah pelaksanaan tugas di bidang akademik dan administrasi, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di PTS. Dengan demikian, semakin meningkatnya kompetensi dosen dan tenaga kependidikan akan mengakibatkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil t hitung sebesar 2,203 dengan probabilitas sebesar 0,028. Temuan ini sejalan dengan hasil studi George (1990) dan Gronroos (1983). Hasil studi George (1990) dan Gronroos (1983) menemukan bahwa komitmen karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Temuan ini juga mendukung hasil studi Parasuraman, Berry dan

Zeithaml (1990) serta Malhotra dan Mukherjee (2004) yang menemukan fakta bahwa komitmen karyawan mempunyai hubungan langsung dengan kualitas pelayanan.

Hasil studi menunjukkan bahwa komitmen karyawan menjadi faktor penting dalam rangka menghasilkan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Komitmen karyawan dapat diukur melalui peran penting perguruan tinggi dalam memberikan inspirasi kepada dosen dan tenaga kependidikan dalam bekerja, besarnya perhatian dosen dan tenaga kependidikan terhadap kemajuan PTS, perguruan tinggi merupakan tempat bekerja yang menyenangkan dan waktu yang tepat dalam bekerja. Hal ini berarti bahwa dalam mengelola sumber daya manusia dalam perguruan tinggi maka diperlukan penciptaan komitmen yang tinggi terhadap dosen dan tenaga kependidikan sehingga akan meningkatkan motivasi dalam bekerja secara optimal terutama dalam melayani mahasiswa.

5.6.2 Hipotesis yang Berkaitan Dengan Konsekuensi Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang berkaitan dengan konsekuensi kualitas pelayanan. Dalam hal ini ada 4 (empat) variabel endogen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, yaitu : kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil t hitung sebesar 3,543 dengan probabilitas sebesar 0,000. Temuan ini sejalan atau mendukung hasil studi Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang menemukan fakta semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipresepsikan maka semakin besar pula kepuasan konsumen. Selain itu, hasil pengujian ini mendukung juga hasil studi Cronin dan Taylor (1994) yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah anteseden bagi kepuasan konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat mengarahkan tercapainya kepuasan pelanggan (Gotlieb et.al 1994; Olsen, 2002; Darsono dan Junaedi, 2006).

Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi dapat diukur melalui kecerdasan dosen dalam mengajar, perhatian dosen dan tenaga pendidikan dalam melayani mahasiswa, pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan kejelasan dosen dalam memberikan materi kuliah. Hasil studi ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus melalui perbaikan cara berpikir, peningkatan kemampuan dan pengetahuan dosen dan tenaga kependidikan serta perbaikan kurikulum sehingga kepuasan mahasiswa akan tercapai.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula *trust* mahasiswa. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil *t* hitung sebesar 2,525 dengan probabilitas sebesar 0,012. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Gounaris dan Venetis (2002) yang menemukan fakta bahwa kualitas pelayanan merupakan antaseden dari *trust* dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam upaya membangun hubungan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hasil pengujian ini juga mendukung hasil studi Morgan dan Hunt (1994) yang menemukan fakta bahwa penemuan terhadap harapan pelanggan akan berdampak pada kepercayaan pelanggan dalam menjalin hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan.

Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Hal ini berarti perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dalam perguruan tinggi melalui perbaikan sikap dan perilaku dosen dan tenaga kependidikan serta perbaikan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi sebagai tempat kuliah.

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komitmen mahasiswa. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil *t* hitung sebesar 2,412 dengan probabilitas sebesar 0,016. Temuan ini sejalan dengan hasil studi

Berry dan Parasuraman (1991) yang menemukan fakta bahwa *relationship marketing* dalam bisnis jasa dapat dibangun melalui pondasi *mutual Commitment* dan *mutual Commitment* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Selain itu, temuan ini juga mendukung hasil studi Oliver (1999) dan Dick dan Basu (1994) yang menemukan fakta bahwa komitmen pelanggan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan superior yang diterima pelanggan.

Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam meningkatkan komitmen mahasiswa. Hal ini berarti perbaikan sikap dan perilaku dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa akan menjadi pondasi penting dalam membangun kebahagiaan dan kemantapan hati mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi sebagai tempat kuliah.

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komunikasi *word of mouth*. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil *t* hitung sebesar 2,255 dengan probabilitas sebesar 0,024. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Hartline dan Jones (1996) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dan nilai yang diterima pelanggan akan meningkatkan intensi *word of mouth*. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil studi Swanson dan Davis (2003) yang menemukan fakta bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan intensi

word of mouth yang menguntungkan ketika kontak karyawan merupakan locus utama dari atribusi.

Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam membangun komunikasi *word of mouth* perguruan tinggi. Hal ini berarti bahwa perbaikan kualitas pelayanan yang terus menerus dilakukan melalui perbaikan sikap dan perilaku dosen dan tenaga kependidikan akan membuat mahasiswa menjadi bangga terhadap perguruan tinggi sebagai tempat kuliah dan senang menceritakan pelayanan yang baik kepada orang lain.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya *trust* mahasiswa. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil *t* hitung sebesar 0,906 dengan probabilitas sebesar 0,365. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil studi Ravald dan Gronroos (1996) serta Selnes (1998) yang mengemukakan bahwa kepuasan secara faktual menjadi sumber dari *trust* pelanggan. Temuan ini juga tidak mendukung hasil studi Zulganef (2006) yang menunjukkan bahwa kepuasan menjadi anteseden dari *trust*. Namun demikian, temuan ini mendukung hasil studi Gremler, Gwinner dan Brown (2001).

Hasil studi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berperan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Hal ini disebabkan kurangnya kemampuan dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa baik

masalah akademik maupun non akademik selama kuliah di perguruan tinggi. Penyelesaian masalah akademik terutama masalah yang terkait dengan proses pembelajaran baik oleh dosen maupun tenaga kependidikan. Sedangkan penyelesaian masalah non akademik terkait dengan masalah yang dihadapi dalam hal kurangnya fasilitas perguruan tinggi seperti fasilitas tempat parkir, kantin dan tempat berolah raga (Risdiyanto dan Dharmmesta, (2001).

Hasil pengujian hipotesis kedelapan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi *trust* mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya komitmen mahasiswa. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui hasil t hitung sebesar 0,438 dengan probabilitas sebesar 0,661. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil studi Gilliland dan Bello (2002) yang menemukan fakta bahwa *trust* merupakan antaseden dari komitmen pelanggan. Temuan ini juga tidak mendukung hasil studi Achrol (1991) yang menemukan bahwa *trust* merupakan penentu utama komitmen dalam *relationship marketing*.

Hasil studi ini menunjukkan bahwa *trust* (kepercayaan) mahasiswa tidak berperan meningkatkan komitmen mahasiswa terhadap perguruan tinggi. *Trust* mahasiswa dapat diukur melalui kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan dan kinerja perguruan tinggi. Sedangkan komitmen mahasiswa dapat diukur melalui kesenangan dan kemantapan hati mahasiswa terhadap perguruan tinggi sebagai tempat kuliah. Hal ini berarti kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi tidak

mengakibatkan mahasiswa lebih mantap dan bangga kuliah di perguruan tinggi tersebut. Hal ini disebabkan antara lain penanganan komplain yang kurang efektif dalam perguruan tinggi tersebut (Tjiptono, 2014).

Hasil pengujian hipotesis kesembilan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya komunikasi *word of mouth*. Hasil pengujian ini dapat ditunjukkan melalui nilai t hitung sebesar 0,772 dengan probabilitas sebesar 0,440. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil studi Harrison dan Walker (2001) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komitmen pelanggan merupakan antaseden potensial komunikasi *word of mouth*. Temuan ini juga tidak mendukung hasil studi Dick dan Basu (1994) yang menemukan bahwa komitmen pelanggan merupakan antaseden dari komunikasi *word of mouth*. Namun demikian, hasil studi ini mendukung hasil studi Teo dan Soutar (2012).

Hasil studi menunjukkan bahwa komitmen mahasiswa terhadap perguruan tinggi tidak berperan meningkatkan komunikasi *word of mouth* mahasiswa terhadap pihak lain. Hal ini disebabkan adanya pengalaman yang kurang baik yang dialami mahasiswa selama kuliah di perguruan tinggi, akan menyebabkan mahasiswa cenderung tidak bersedia menceritakan pengalamannya kepada orang lain (Tjiptono, 2014).

5.6.3 Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak langsung dan Pengaruh Total

Analisis *direct effect* (pengaruh langsung), *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) dan *total effect* (pengaruh total) dimaksudkan untuk menganalisis kekuatan pengaruh antar konstruk baik pengaruh langsung, tidak langsung maupun pengaruh totalnya. Pengaruh langsung merupakan nilai variabel terikat yang variasinya secara langsung disebabkan oleh variasi variabel bebasnya yang dapat dilihat dari harga-harga pengaruh langsung yang distandardisasikan (*standardized direct effect*). Pengaruh tidak langsung merupakan pengaruh (*effect*) yang muncul melalui sebuah variabel antara yang dapat dilihat dari harga-harga pengaruh tidak langsung yang distandardisasikan (*standardized indirect effect*). Sedangkan pengaruh total merupakan pengaruh dari berbagai hubungan atau jumlah dari pengaruh langsung dan tidak langsung dan dapat dilihat dari harga-harga pengaruh total yang distandardisasikan atau *standardized total effect* (Ferdinand, 2000).

5.6.3.1 Analisis Pengaruh Langsung

Hasil Pengujian model penelitian tahap kedua menghasilkan pengaruh langsung sebagai berikut :

Tabel 5.21 Pengaruh Langsung yang Distandarisasikan

| Variabel | K | KK | KP | KM | TM | KO |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| KP | 0,338 | 0,260 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| KM | 0,000 | 0,000 | 0,364 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| TM | 0,000 | 0,000 | 0,264 | 0,082 | 0,000 | 0,000 |
| KO | 0,000 | 0,000 | 0,225 | 0,000 | 0,033 | 0,000 |
| KW | 0,000 | 0,000 | 0,205 | 0,000 | 0,000 | -0,057 |

Sumber: data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pengaruh langsung variabel kompetensi karyawan (K) terhadap kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,338 dan pengaruh langsung variabel komitmen karyawan (KK) terhadap kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,260.

Selain itu, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (KP) terhadap kepuasan mahasiswa (KM) sebesar 0,364, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (KP) terhadap *trust* mahasiswa (TM) sebesar 0,264, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (KP) terhadap komitmen mahasiswa (KO) sebesar 0,225, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (KP) terhadap komunikasi *word of mouth* (KW) sebesar 0,205.

Pengaruh langsung variabel kepuasan mahasiswa (KM) terhadap *trust* mahasiswa (TM) sebesar 0,082, pengaruh langsung variabel *trust* mahasiswa (TM) terhadap komitmen mahasiswa (KO) sebesar 0,033, dan pengaruh langsung variabel komitmen mahasiswa (KO) terhadap komunikasi *word of mouth* (KW) sebesar 0,057. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa pengaruh langsung yang paling kuat adalah pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

5.6.3.2 Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Hasil pengujian model penelitian tahap kedua menghasilkan pengaruh tidak langsung sebagai berikut :

Tabel 5.22 Pengaruh Tidak Langsung yang Distandardisasikan

| Variabel | K | KK | KP | KM | TM | KO |
|----------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|
| KP | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| KM | 0,123 | 0,095 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| TM | 0,099 | 0,076 | 0,030 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| KO | 0,079 | 0,061 | 0,010 | 0,003 | 0,000 | 0,000 |
| KW | 0,065 | 0,050 | -0,013 | 0,000 | -0,002 | 0,000 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dijelaskan bahwa efek atau pengaruh tidak langsung dari masing-masing konstruk atau variabel terhadap variabel lain yaitu : pengaruh tidak langsung variabel kompetensi karyawan terhadap kepuasan mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,123, pengaruh tidak langsung variabel kompetensi karyawan terhadap *trust* mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,099, pengaruh tidak langsung variabel kompetensi karyawan terhadap komitmen mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,079, dan pengaruh tidak langsung

kompetensi karyawan terhadap komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,065.

Pengaruh tidak langsung variabel komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,095, pengaruh tidak langsung variabel komitmen karyawan terhadap *trust* mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,076, pengaruh tidak langsung variabel komitmen karyawan terhadap komitmen mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,061, dan pengaruh tidak langsung variabel komitmen karyawan terhadap komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,050.

Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *trust* mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa sebesar 0,030, pengaruh tidak langsung variabel kepuasan mahasiswa terhadap komitmen mahasiswa yang dimediasi oleh *trust* mahasiswa sebesar 0,003. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yang paling kuat adalah pengaruh tidak langsung variabel kompetensi karyawan terhadap kepuasan mahasiswa yang dimediasi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,123.

5.6.3.3 Analisis Pengaruh Total

Hasil pengujian model penelitian tahap kedua menghasilkan pengaruh total sebagai berikut :

Tabel 5.23 Pengaruh Total yang Distandardisasikan

| Variabel | K | KK | KP | KM | TM | KO |
|----------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| KP | 0,338 | 0,260 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| KM | 0,123 | 0,095 | 0,364 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| TM | 0,099 | 0,076 | 0,294 | 0,082 | 0,000 | 0,000 |
| KO | 0,079 | 0,061 | 0,234 | 0,003 | 0,033 | 0,000 |
| KW | 0,065 | 0,050 | 0,192 | 0,000 | -0,002 | -0,057 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa efek atau pengaruh total dari masing-masing konstruk atau variabel terhadap variabel lain dari nilai yang tertinggi yaitu : pengaruh total variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,364, pengaruh total kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap *trust* mahasiswa sebesar 0,294, pengaruh total kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap komitmen mahasiswa sebesar 0,234 dan pengaruh total kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap komunikasi *word of mouth* sebesar 0,192.

Dengan demikian, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh total variabel yang paling kuat adalah pengaruh total variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,364

5.6.4 Ikhtisar

Hasil analisis pengaruh langsung variabel-variabel penelitian yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh langsung variabel kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh langsung variabel komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, dapat diketahui pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap *trust* mahasiswa, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap komitmen mahasiswa dan pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap komunikasi *word of mouth*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh langsung yang paling kuat adalah pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis pengaruh tidak langsung variabel-variabel penelitian yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung variabel-variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap variabel-variabel kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan akan mengakibatkan semakin tingginya variabel kualitas pelayanan dan pada akhirnya akan mengakibatkan semakin tingginya variabel-variabel kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*.

Hasil analisis pengaruh total variabel-variabel penelitian yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh total variabel-variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjadi variabel penting yang memediasi pengaruh variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel *trust* mahasiswa, variabel komitmen mahasiswa dan variabel komunikasi *word of mouth*.

Sedangkan variabel kepuasan mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel *trust* mahasiswa. Variabel *trust* mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel komitmen mahasiswa. Variabel komitmen mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh variabel *trust* mahasiswa terhadap variabel komunikasi *word of mouth*.

BAB VI

KESIMPULAN, KONTRIBUSI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan penelitian yang disusun atas dasar data, hasil uji hipotesis penelitian serta pembahasannya. Selain itu, pada bab ini juga menjelaskan mengenai kontribusi penelitian yang mencakup kontribusi teoritis dan kontribusi praktis. Kemudian dijelaskan pula mengenai keterbatasan penelitian serta petunjuk bagi penelitian berikutnya.

6.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis model pengukuran menunjukkan bahwa dari 43 *observeb variable* atau indikator terdapat 16 indikator yang dikeluarkan karena memiliki *loading factor* yang rendah. Hal ini berarti dalam penelitian ini ada 27 indikator yang dinyatakan valid dan merupakan unidimensionalitas dari konstruk yang diuji.
2. Hasil uji reliabilitas dari 7 konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup: kompetensi karyawan, komitmen karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* memiliki *composite reliability* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan

reliabel sehingga indikator-indikatornya memiliki konsistensi dan stabilitas dalam menjelaskan konstruk yang diuji.

3. Hasil evaluasi *goodness of fit* dari modifikasi model terhadap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai yang memenuhi kriteria yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut valid dan merupakan unidimensionalitas dari konstruk yang diuji.
4. Hasil analisis persamaan struktural model penelitian tahap kedua menunjukkan *goodness of fit indeks* yang baik karena sebagian besar indeks yang dihasilkan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan baik $RMSEA < 0,08$, $GFI > 0,90$, $TLI > 0,90$, dan $CFI > 0,90$. Selain itu, hasil *Default Expected Cross Validation Index (ECVI)* lebih kecil dari nilai *ECVI saturated model*. Hal ini berarti model yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan bagus dan dapat direplikasi oleh peneliti lainnya.
5. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji ini mendukung hipotesis pertama yang dikemukakan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.
6. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa komitmen karyawan signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji ini mendukung hipotesis kedua yang dikemukakan bahwa

semakin tinggi komitmen karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

7. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji ini mendukung hipotesis ketiga yang dikemukakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.
8. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap *trust* mahasiswa. Hasil uji ini mendukung hipotesis keempat yang dikemukakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula *trust* mahasiswa.
9. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap komitmen mahasiswa. Hasil uji ini mendukung hipotesis kelima yang dikemukakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komitmen mahasiswa.
10. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Hasil uji ini mendukung hipotesis keenam yang dikemukakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula komunikasi *word of mouth*.

11. Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap *trust* mahasiswa. Hasil uji tidak ini mendukung hipotesis ketujuh yang dikemukakan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya *trust* mahasiswa.
12. Hasil pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa *trust* mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap komitmen mahasiswa. Hasil uji ini tidak mendukung hipotesis kedelapan yang dikemukakan bahwa semakin tingginya *trust* mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya komitmen mahasiswa.
13. Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa komitmen mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap komunikasi *word of mouth*. Hasil uji ini tidak mendukung hipotesis kesembilan yang dikemukakan bahwa semakin tinggi komitmen mahasiswa tidak mengakibatkan semakin tingginya komunikasi *word of mouth*.
14. Hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung variabel kompetensi karyawan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh variabel kualitas pelayanan. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung variabel komitmen karyawan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen

mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh variabel kualitas pelayanan.

15. Hasil analisis pengaruh total menunjukkan bahwa ada pengaruh total variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*.
16. Variabel kualitas pelayanan menjadi variabel penting yang memediasi pengaruh variabel kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*. Sedangkan variabel kepuasan mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *trust* mahasiswa. Variabel *trust* mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap komitmen mahasiswa, variabel komitmen mahasiswa tidak signifikan memediasi pengaruh *trust* mahasiswa terhadap komunikasi *word of mouth*.

6.2 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis efek atau pengaruh sikap dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan serta efek pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Efek kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan didasarkan pada konsep loyalitas pelanggan dapat dibangun melalui 4 tahap, yaitu loyalitas kognitif,

loyalitas afektif, loyalitas konatif dan loyalitas tindakan. Dalam hal ini kualitas pelayanan dimasukkan sebagai loyalitas kognitif, kepuasan pelanggan dimasukkan sebagai loyalitas afektif, *trust* pelanggan dan komitmen pelanggan dimasukkan sebagai loyalitas konatif dan komunikasi *word of mouth* dimasukkan sebagai loyalitas tindakan (Dharmmesta, 1999).

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini mempunyai implikasi baik teoritis maupun praktis. Implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusi model yang telah memperoleh dukungan empiris dalam pengembangan pengetahuan ilmiah. Kontribusi model dalam hal ini dapat ditunjukkan melalui dukungan terhadap teori yang ada berupa temuan-temuan penelitian. Sedangkan implikasi praktis atau implikasi manajerial berkaitan dengan aplikasi praktis dari pengetahuan ilmiah baru yang diperoleh melalui pengujian empiris terhadap model (Ihalauw, 2003).

6.2.1 Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis penelitian ini menekankan pada dukungan terhadap teori yang sudah ada dan pengembangan model penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang belum dibahas oleh peneliti-peneliti lainnya. Adapun kontribusi teoritis penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Studi ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan antara *Resources Based View*

Theory dengan *Relationship Marketing Theory* guna membangun dan memelihara nilai pelanggan yang berkelanjutan sehingga keunggulan kompetitif berkelanjutan akan tercapai. Dalam studi ini *Resource Based View Theory* dapat dianalisis melalui *Intellectual Capital* karyawan yang mencakup kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Sedangkan *Relationship Marketing Theory* dapat dianalisis melalui pembentukan loyalitas pelanggan baik menggunakan pendekatan kesikapian maupun berperilaku serta integrasi dari kedua pendekatan tersebut.

2. Studi ini memberikan kontribusi sebagai model baru dalam membangun komunikasi *word of mouth* melalui anteseden dan konsekuensi kualitas pelayanan perguruan tinggi. Model baru ini merupakan pengembangan model penelitian dan kajian dari peneliti terdahulu yang memfokuskan pada variabel-variabel yang menjadi anteseden kualitas pelayanan dan variabel-variabel konsekuensi kualitas pelayanan. Dengan demikian model baru dalam studi ini merupakan model secara komprehensif yang mengintegrasikan beberapa model penelitian terdahulu.
3. Hasil studi menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan komitmen karyawan terbukti mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perguruan tinggi. Hasil studi ini sejalan dengan hasil studi Ulrich (1998). Namun dalam studi Ulrich (1998) belum dijelaskan secara spesifik pentingnya kompetensi

karyawan dan komitmen karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam studi Ulrich (1998) hanya dianalisis pentingnya kompetensi karyawan dan komitmen karyawan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hasil studi ini memberikan kontribusi dalam melengkapi hasil studi Ulrich (1998).

4. Model penelitian yang terkait dengan konsekuensi kualitas pelayanan dikembangkan berdasarkan hasil studi Dharmmesta (1999) yang membangun loyalitas pelanggan dengan menggunakan pendekatan kesikap dan berperilaku, hasil studi Morgan dan Hunt (1994), serta Garbarino dan Johnson (1999) yang mengkaji tentang arti pentingnya *trust* pelanggan dan komitmen pelanggan dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan. Serta hasil studi Chang Li (2012), Teo dan Soutar (2012) serta Harrison dan Walker yang mengkaji arti pentingnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam membangun komunikasi *word of mouth*.
5. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*. Hasil studi ini mempunyai kontribusi memperbaiki dan melengkapi hasil studi Garbarino dan Johnson (1999), Harrison dan Walker (2001), Chang Li (2012), serta Teo dan Souter (2012).

6. Hasil studi menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan komitmen karyawan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* yang dimediasi oleh kualitas pelayanan. Hasil studi ini menunjukkan peran pentingnya kualitas pelayanan sebagai variabel mediator pengaruh kompetensi karyawan dan komitmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*. Dengan demikian, hasil studi ini mempunyai kontribusi dalam melengkapi hasil penelitian sebelumnya yang belum mengintegrasikan *Intellectual Capital* Karyawan sebagai variabel antecedent kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa serta komunikasi *word of mouth* sebagai variabel konsekuensi kualitas pelayanan perguruan tinggi.

6.2.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial hasil penelitian ini berkaitan dengan aplikasi praktis hasil studi yang diperoleh melalui pengujian empiris terhadap model penelitian yang digunakan. Implikasi manajerial hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Persaingan yang semakin ketat dalam industri pendidikan tinggi menjadi tantangan berat perguruan tinggi untuk bisa *survive*. Salah satu strategi yang dapat digunakan perguruan tinggi untuk bisa

survive adalah dengan membangun komunikasi *word of mouth* melalui antaseden dan konsekuensi kualitas pelayanan. Membangun komunikasi *word of mouth* merupakan faktor penting dalam memasarkan jasa perguruan tinggi karena komunikasi *word of mouth* mampu mempengaruhi calon mahasiswa dalam pemilihan perguruan tinggi sebagai tempat kuliah. Komunikasi *word of mouth* tujuh kali lebih efektif dari iklan melalui surat kabar dan majalah, empat kali lebih efektif dari *personal selling* dan dua kali lebih efektif dari iklan melalui radio (Katz dan Lazarsfeld 1995).

2. Komunikasi *word of mouth* dapat dibangun melalui kualitas pelayanan. Perguruan tinggi sebagai organisasi jasa di bidang pendidikan perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, utamanya kepada mahasiswa. Jalal (2008) mengemukakan bahwa dari 2800 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia 50% PTS dalam kondisi tidak sehat dalam pemenuhan standard pelayanan pendidikan tinggi. Kesehatan suatu perguruan tinggi dapat diukur melalui antara lain pemenuhan jumlah dosen minimal dalam setiap program studi serta rasio perbandingan dosen dengan mahasiswa yang sesuai dengan standard dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Oleh karena itu, PTS harus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kualitas sesuai standard pelayanan pendidikan tinggi yang sudah ditetapkan.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *word of mouth* dapat dibangun melalui antaseden kualitas pelayanan. Antaseden kualitas pelayanan dalam penelitian ini memfokuskan pada sikap dan perilaku dari kontak karyawan dalam *service encounter* yang mencakup kompetensi karyawan dan komitmen karyawan. Hal ini berarti kualitas pelayanan perguruan tinggi dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi karyawan, dan peningkatan komitmen karyawan. Peningkatan kompetensi dan komitmen dosen dan tenaga kependidikan dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan akademik dan non akademik, pemberian motivasi serta dukungan secara akademik dan finansial dalam kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, publikasi karya ilmiah serta penunjang tridharma perguruan tinggi. Dengan demikian peningkatan kompetensi dan komitmen baik dosen maupun tenaga kependidikan mempunyai peran dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
4. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *word of mouth* dapat dibangun melalui konsekuensi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam membangun komunikasi *word of mouth* mahasiswa harus dilandasi sikap dan perilaku positif mahasiswa perguruan tinggi yang mencakup kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan komitmen mahasiswa. Dengan demikian dalam *service encounter* perguruan tinggi, maka peningkatan kualitas penyampaian pelayanan yang diterima mahasiswa akan

meningkatkan pencapaian luaran-luaran pemasaran (*marketing outcome*) perguruan tinggi yang mencakup kepuasan mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* mahasiswa. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan yang terus menerus dalam perbaikan kurikulum sesuai kebutuhan pasar kerja, perbaikan metode pembelajaran, perbaikan sarana dan prasarana pembelajaran dan peningkatan kerjasama dengan lembaga lain (Arcaro, 1995). Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* kepada pihak lain.

5. Dalam memasarkan perguruan tinggi maka membangun komunikasi *word of mouth* menjadi penting untuk dilakukan melalui perbaikan sikap dan perilaku positif karyawan. Perbaikan sikap dan perilaku karyawan akan berdampak pada perbaikan sikap dan perilaku mahasiswa. Oleh karena itu komunikasi *word of mouth* harus senantiasa dievaluasi agar dapat menghasilkan nilai informasi yang lebih baik bagi mahasiswa. Pembicaraan tentang pengalaman yang baik dari mahasiswa selama kuliah di perguruan tinggi kepada pihak lain akan berpengaruh terhadap pihak lain dalam memilih perguruan tinggi sebagai tempat kuliah. Dengan demikian, komunikasi *word of mouth* dapat digunakan sebagai salah satu strategi untuk mempromosikan perguruan tinggi sehingga akan meningkatkan ketertarikan calon mahasiswa untuk kuliah di perguruan tinggi

tersebut. Dalam memasarkan perguruan tinggi komunikasi *word of mouth* akan membantu perusahaan dalam menekan biaya promosi karena sumber yang tidak memiliki kepentingan pribadi akan lebih dipercaya dari pada iklan di media massa dengan biaya yang sangat mahal (Griffin, 1995). Selain itu, komunikasi *word of mouth* merupakan bentuk perilaku konsumen yang mempunyai dampak terhadap strategi kesehatan perusahaan (Boulding *et.al.*,1993).

6. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting sebagai variabel mediator dalam membangun komunikasi *word of mouth* perguruan tinggi berdasarkan kompetensi dan komitmen karyawan baik dosen maupun tenaga kependidikan. Hal ini mendukung keberhasilan pelaksanaan sistem pejaminan mutu internal dan eksternal perguruan tinggi berdasarkan pasal 53 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012. Dengan demikian peningkatan optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perguruan Tinggi Swasta akan mendukung penyelenggaraan sistem penjaminan mutu yang baik, sehingga pada akhirnya akan mampu meningkatkan daya saing Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia.

6.3 Keterbatasan Penelitian dan Petunjuk Bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi *word of mouth* dapat dibangun melalui antaseden dan konsekuensi kualitas pelayanan, namun demikian penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada perguruan tinggi swasta belum bisa mewakili keseluruhan perguruan tinggi di Indonesia. Oleh karena itu pada penelitian-penelitian yang akan datang skopnya lebih diperluas baik daerah penelitiannya maupun perguruan tinggi negeri sebagai obyek penelitian, sehingga akan meningkatkan kemampuan generalisasi hasil penelitian,
2. Penelitian ini dilakukan pada jasa pendidikan tinggi yang termasuk *mass service* dan memiliki tingkat interaksi yang rendah (Schmenner, 1995). Oleh karena itu model penelitian ini perlu diuji pada jasa dengan interaksi yang tinggi yaitu *service shop* seperti rumah sakit dan *professional service* seperti dokter, pengacara dan akuntan.
3. Penelitian ini menekankan pada *service encounter* perguruan tinggi yang didasarkan pada multi data yang menggunakan karyawan dan mahasiswa sebagai responden penelitian, sehingga hasil penelitian ini hanya dapat diaplikasikan pada setting perguruan tinggi. Oleh karena itu untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk

memperluas pengumpulan data dengan responden yang terdiri dari pimpinan, karyawan dan mahasiswa, sehingga akan meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian (Svensson, 2001). Selain itu, guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian maka untuk penelitian yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dalam berbagai industri (multi industri) secara bersama-sama (Homburg dan stoek, 2004)

4. Penelitian ini menggunakan *cross sectional* yang menekankan pada kesatuan waktu. Hal ini menyebabkan tidak diketahuinya persepsi responden sebelum dan sesudah dilakukannya penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian mendatang disarankan menggunakan *longitudinal studies* guna meningkatkan kualitas hasil penelitian yang lebih baik (Bennet dan Thiele, 2004). Dalam perguruan tinggi maka kualitas pelayanan tidak hanya dievaluasi dalam waktu sesaat saja karena terkait dengan kualitas pembelajaran yang harus dievaluasi dalam jangka waktu yang panjang baik metode pembelajaran, media pengembangan kompetensi tenaga pengajar maupun pengembangan kurikulumnya (Rowley, 1997)
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel *trust* mahasiswa, variabel *trust* mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel komitmen mahasiswa dan variabel komitmen mahasiswa tidak signifikan berpengaruh terhadap komunikasi *word of mouth*.

Oleh karena itu, dalam penelitian mendatang perlu digali variabel moderator yang memperkuat pengaruh kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, dan komitmen mahasiswa terhadap komunikasi *word of mouth*. Misalnya menambah variabel moderator penanganan komplain mahasiswa. Hasil studi Yap *et.al* (2012) menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam merespon dan menangani komplain pelanggan menjadi variabel moderator yang memperkuat pengaruh kepuasan pelanggan, *trust* pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dalam perguruan tinggi maka respon dan penanganan komplain mahasiswa secara cepat perlu diupayakan baik komplain terhadap dosen dalam mengajar, tenaga kependidikan dalam melayani administrasi, penyediaan sarana dan prasarana perkuliahan maupun kurikulum yang sudah diterapkan. Dengan demikian, kecepatan dalam merespon dan penanganan komplain yang baik dari mahasiswa akan memperkuat peningkatan kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth* mahasiswa kepada pihak lain (Palmer *et.al.*, 2011).