

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan analisis yang meliputi uji validitas dan realibilitas, analisis deskriptif penilaian mahasiswa, analisis regresi dan pengujian hipotesis serta implikasi dari hasil penelitian yang menggunakan *software* komputer Exel 2016 dan IBM SPSS23.

#### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik korelasi *product moment* yang menunjukkan semakin tinggi korelasi semakin valid instrumen pengukuran tersebut. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari responden. Pengujian validitas angket penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data sebanyak 96 responden melalui metode *correlated item-total correlation* atau  $r$  hitung > dari  $r$  tabel = 0.1689 pada taraf signifikansi 5%.

Hasil perhitungan uji validitas dari 96 responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
Kualitas layanan <i>soft</i>	P1	0.538	0.1689	VALID
	P2	0.545	0.1689	VALID
	P3	0.646	0.1689	VALID
	P4	0.554	0.1689	VALID
	P5	0.496	0.1689	VALID
	P6	0.374	0.1689	VALID
	P7	0.216	0.1689	VALID
	P8	0.267	0.1689	VALID
	P9	0.378	0.1689	VALID
	P10	0.579	0.1689	VALID
	P11	0.515	0.1689	VALID
	P12	0.350	0.1689	VALID
	P13	0.299	0.1689	VALID
	P14	0.441	0.1689	VALID
Kualitas layanan <i>hard</i>	P15	0.450	0.1689	VALID
	P16	0.567	0.1689	VALID
	P17	0.524	0.1689	VALID
	P18	0.435	0.1689	VALID
	P19	0.635	0.1689	VALID
	P20	0.749	0.1689	VALID
	P21	0.737	0.1689	VALID
	P22	0.773	0.1689	VALID
	P23	0.658	0.1689	VALID

	P24	0.721	0.1689	VALID
	P25	0.689	0.1689	VALID
loyalitas	P26	0.729	0.1689	VALID
	P27	0.799	0.1689	VALID
	P28	0.829	0.1689	VALID
	P29	0.714	0.1689	VALID

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa  $r$  hitung butir pertanyaan pada variabel kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard* serta loyalitas memiliki nilai  $r$  hitung  $>$  dari pada  $r$  tabel = 0.1689 dan dinyatakan valid.

#### 4.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan dari waktu ke waktu stabil atau konsisten (Ghozali, 2013). Untuk mengukur reliabilitas dilakukan melalui uji *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan data sebanyak 96 responden. Menurut Malhotra (2005), nilai yang dikatakan reliable adalah nilai koefisien alfa lebih besar atau sama dengan 0,6, jika dibawah 0,6 maka variabel tersebut tidak reliabel. Artinya suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0.6$ .

Hasil perhitungan uji realibilitas dari 96 responden dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai alpha	Kesimpulan
Kualitas layanan <i>soft</i>	0.686	RELIABEL
Kualitas layanan <i>hard</i>	0.849	RELIABEL
Loyalitas	0.768	RELIABEL

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, masing-masing nilai alpha kualitas layana *soft* dan kualitas layanan *hard* serta loyalitas adalah 0.686, 0.849 dan 0.768 > dari pada *Cronbach Alpha* 0.60. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* serta loyalitas reliabel dan pernyataan dalam penelitian ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

#### **4.3 Analisis Deskriptif**

Analisis ini menjelaskan tentang deksriptif penilaian mahasiswa terhadap variabel-variabel penelitian yang terdiri dari kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard* dan loyalitas. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidal setuju) dan skor tertinggi 5 (sangat setuju). Menentukan kriteria penilaian mahasiswa terhadap variabel penelitian dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor minimum adalah : 1

Skor maksimum adalah : 5

$$interval = \frac{skor\ maksimum - skor\ minimum}{jumlah\ kelas} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

Sehingga dapat diperoleh batasan persepsi mahasiswa sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Kriteria Persepsi Mahasiswa**

Rata-rata	Kriteria penilaian		
	Kualitas layanan <i>soft</i>	Kualitas layanan <i>hard</i>	Loyalitas mahasiswa
1.00 – 1.80	Sangat tidak baik	Sangat tidak baik	Sangat tidak loyal
1.81 – 2.60	Tidak baik	Tidak baik	Tidak loyal
2.61 – 3.40	Cukup baik	Cukup baik	Cukup loyal
3.41 – 4.20	Baik	Baik	Loyal
4.21 – 5.00	Sangat baik	Sangat baik	Sangat loyal

#### 4.3.1 Variabel Kualitas Layanan *Soft* (X1)

Dari hasil jawaban yang telah diberikan oleh responden maka dapat dijelaskan distribusi penilaian mahasiswa atas variabel kualitas layanan *soft* seperti pada Tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan *Soft***

Variabel	Item pertanyaan	mean	Kriteria
Variabel kualitas layanan <i>soft</i>	Dosen selalu bersedia membantu proses perkuliahan saya	3.74	BAIK
	Dosen terlihat simpatik dalam menjawab pertanyaan saya	3.43	BAIK
	Dosen rajin dalam menjalankan kegiatan perkuliahan	3.77	BAIK
	Dosen jelas dalam menyampaikan materi kuliah	3.64	BAIK
	Dosen selalu sopan ketika menghadapi saya	3.59	BAIK
	Dosen mampu menyesuaikan materi kuliah dengan kemampuan saya	3.54	BAIK
	Dosen selalu ramah ketika berdiskusi dengan saya	3.54	BAIK
	<b>Total rata-rata penilaian dosen</b>	<b>3.51</b>	<b>BAIK</b>
	Karyawan selalu bersedia membantu proses administrasi perkuliahan saya	3.20	CUKUP BAIK
	Karyawan selalu terlihat simpatik dalam menjawab pertanyaan saya	3.59	BAIK
	Karyawan memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	3.52	BAIK
	Karywan jelas dalam menyampaikan prosedur pelayanan administrasi	3.57	BAIK
	Karyawan selalu sopan ketika menghadapi saya	2.44	TIDAK BAIK
	Karyawan bersedia melayani saya sampai batas toleransi prosedur kerjanya	3.47	BAIK

	Karyawan selalu ramah ketika berdiskusi masalah administrasi dengan saya	2.29	TIDAK BAIK
	<b>Total rata-rata penilaian karyawan</b>	<b>3.44</b>	<b>BAIK</b>
	<b>Total rata-rata penilaian</b>	<b>3.47</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Dari Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa penilaian tertinggi variabel kualitas layanan *soft* atas dosen adalah pada item pertanyaan ke tiga (P3) dengan rata-rata penilain sebesar 3.77 sehingga dapat dikategorikan baik. Sedangkan penilaian variabel kualitas layanan *soft* atas dosen dengan penilaian terendah yaitu pada item pertanyaan ke dua (P2) dengan rata-rata penilaian sebesar 3.43 sehingga dikategorikan baik. Secara keseluruhan penilaian variabel kualitas layanan *soft* atas dosen adalah sebesar 3.51 sehingga dapat dikategorikan baik.

Penilaian tertinggi variabel kualitas layanan *soft* atas karyawan adalah pada item pertanyaan ke dua (P2) dengan rata-rata penilain sebesar 3.59 sehingga dapat dikategorikan cukup baik. Sedangkan penilaian variabel kualitas layanan *soft* atas karyawan dengan penilaian terendah yaitu pada item pertanyaan ke sdua belas (P12) dengan rata-rata penilaian sebesar 2.44 sehingga dikategorikan cukup baik. Secara keseluruhan penilaian variabel kuitas layanan *soft* atas karyawan adalah sebesar 3.44 sehingga dapat dikategorikan baik.

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen adalah sebesar 3.51 (baik) sedangkan rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 3.44 (baik). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen lebih tinggi dibandingkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja karyawan pada program studi manajemen FE UII.

#### 4.3.2 Variabel Kualitas Layanan *Hard* (X2)

Distribusi penilaian mahasiswa atas variabel kualitas layanan *hard* dari hasil jawaban responden terlihat pada Tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan *Hard***

variabel	Item pertanyaan	Mean	kriteria
Variabel kualitas layanan <i>hard</i>	Lokasi kampus mudah dicapai kendaraan	3.82	BAIK
	Penempatan fasilitas kampus telah sesuai untuk kebutuhan kuliah	3.73	BAIK
	Fasilitas kampus telah sesuai dengan kebutuhan kuliah	3.60	BAIK
	Lingkungan kampus selalu terlihat bersih	3.80	BAIK
	Lingkungan kampus nyaman untuk berinteraksi antar mahasiswa	3.66	BAIK
	Fasilitas kampus dapat digunakan untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas	3.25	CUKUP BAIK



	Kualitas fasilitas kampus mampu menunjang proses perkuliahan	3.58	BAIK
	Peraturan yang ada diberlakukan secara adil kepada setiap mahasiswa	3.43	BAIK
	Fasilitas kampus siap digunakan setiap waktu	3.21	CUKUP BAIK
	Fasilitas kampus dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan cepat	3.22	CUKUP BAIK
	Keselamatan mahasiswa terjamin ketika berada dikampus	3.47	BAIK
	<b>Total rata-rata penilaian</b>	<b>3.55</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: data primer, diolah tahun 2015 Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata penilaian mahasiswa atas variabel kualitas layanan *hard* adalah sebesar 3.55 sehingga dikategorikan baik. Penilaian tertinggi mahasiswa pada kualitas layana *hard* adalah pada item pertanyaan ke lima belas (P15) sebesar 3.82 sehingga dikategorikan baik. Sedangkan penilaian terendah mahasiswa atas kualitas layanan *hard* adalah pada item pertanyaan ke dua puluh tiga (P23) sebesar 3.21 sehingga dikategorian cukup baik.

#### 4.3.3 Variabel Loyalitas (Y)

Dari hasil jawaban yang telah diberikan oleh responden maka dapat dijelaskan distribusi penilaian mahasiswa atas variabel kualitas layanan *soft* pada Tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif Variabel Penelitian Loyalitas**

<b>variabel</b>	<b>Item pertanyaan</b>	<b>Mean</b>	<b>kriteria</b>
Loyalitas	Saya bersedia merekomendasikan program studi manajemen FE UII kepada orang lain	3.39	LOYAL
	Saya bersedia membantu program studi manajemen FE UII jika dibutuhkan dimasa yang akan datang	3.43	LOYAL
	Saya berkeinginan melanjutkan kuliah di program studi pasca sarjana FE UII	3.32	CUKUP LOYAL
	Saya akan aktif menjadi anggota alumni	3.40	CUKUP LOYAL
	<b>Rata-rata penilaian</b>	<b>3.38</b>	<b>CUKUP LOYAL</b>

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa memberikan penilaian sebesar 3.38 sehingga dapat dikategorikan bahwa mahasiswa program studi manajemen FE UII cukup loyal. Penilaian tertinggi mahasiswa atas variabel loyalitas terdapat pada item pertanyaan ke dua puluh tujuh (P27) sebesar 3.43 sehingga dikategorikan sebagai loyal. Sedangkan penilaian terendah mahasiswa atas variabel loyalitas terdapat pada item pertanyaan ke dua puluh delapan (P28) sebesar 3.32 sehingga

dikategorikan cukup loyal terhadap program studi manajemen FE  
 UII.

#### 4.4 Analisis Regresi

Analisis regresi berganda dilakukan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Y), bila dua atau lebih independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) dengan formula sebagai berikut:

$$Y = b_1.x_1 + b_2.x_2$$

Untuk melakukan uji analisis regresi ini peneliti menggunakan *software* komputer yaitu IBM SPSS23. Berdasarkan hasil analisis, estimasi regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**

**Estimasi Regresi Linear berganda Perhitungan Pertama**

Variabel Independen	Koefisien Beta	Sig t	R parsial	R <sup>2</sup> parsial
Kualitas layanan <i>soft</i>	0.462	0.000	0.465	0.216
Kuaitas layanan <i>hard</i>	-0.119	0.195	-0.119	0.014
<i>Adjusted R Square</i>	0.208			
<b>Sig F</b>	0.000			

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

**Tabel 4.8**

**Estimasi Regresi Linear Berganda Perhitungan ke Dua**

<b>Variabel independen</b>	<b>Koefisien beta</b>
<b>Kualitas layanan <i>soft</i></b>	0.459
<b><i>Adjusted R square</i></b>	0.203
<b>Sig-F</b>	0.000
<b>Sig-t</b>	0.000

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

**4.4.1 Uji F**

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dari tabel 4.7 dapat menunjukkan bahwa nilai Sig-F adalah  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Itu artinya ada pengaruh positif kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa program studi manajemen FE UII.

**4.4.2 Uji t**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dari tabel 4.7 dapat

dilihat bahwa secara parsial nilai masing-masing Sig-t kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* adalah 0.000 dan -0.119. nilai tersebut menunjukkan bahwa hanya kualitas layanan *soft* yang secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas, sedangkan kualitas layanan *hard* tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap loyalitas. Karena ada variabel yang tidak signifikan maka harus dilakukan perhitungan ulang dengan cara mengeluarkan variabel yang tidak signifikan pada perhitungan yang baru.

Dari Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa pada perhitungan kedua uji-t nilai kualitas layanan *soft* adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  oleh karena itu  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh kualitas layanan *soft* secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa program studi manajemen FE UII.

#### 4.4.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas dan linieritas.

##### 4.4.3.1 Uji Multikolinearitas

Dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) maka akan dapat mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas. Nilai *tolerance* yang harus terbentuk adalah kurang dari 10 dan  $VIF > 0.1$ . jika tidak maka akan terjadi multikolinearitas pada

model regresi dan model regresi tidak layak untuk digunakan.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>tolerance</i>	VIF	Kesimpulan
Kualitas layanan <i>soft</i>	1.000	1.000	Tidak multikolinearitas

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

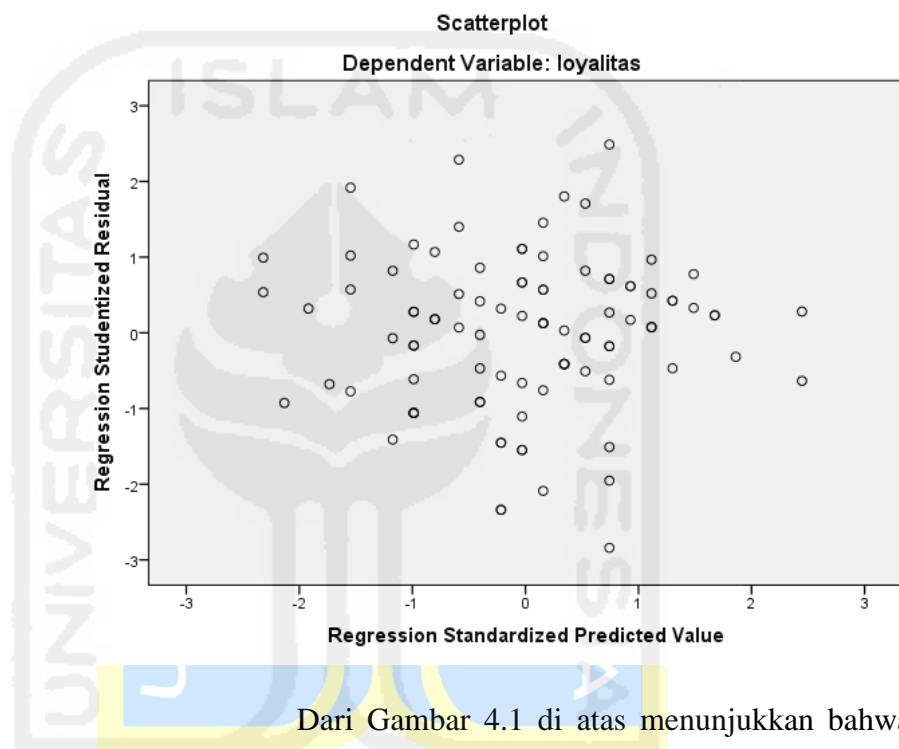
Dari Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* kualitas layanan *soft* adalah sebesar 1.000 artinya kurang dari 10 dan VIF kualitas layanan *soft* adalah sebesar 1.000 artinya lebih besar dari 0.1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas sehingga model regresi dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau

tidak terjadi Heterokedastisitas. Untuk melihat hasil analisis ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut:

**Gambar 4.1**  
**Uji Heteroskedastisitas**

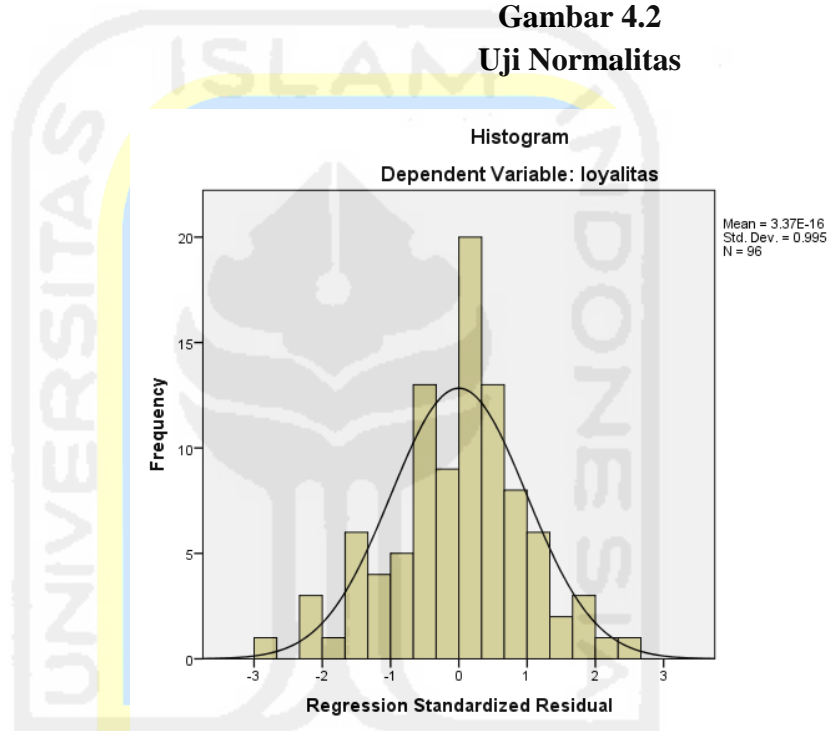


Dari Gambar 4.1 di atas menunjukkan bahwa data residual pada model regresi menyebar baik diatas maupun dibawah titik 0 dan data residual tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat simpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

#### 4.4.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil analisis ini dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas**



Dari Gambar 4.2 di atas menunjukkan bahwa grafik histogram memberikan pola yang seimbang sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Artinya ada normalitas pada model regresi.



#### 4.4.3.4 Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Fungsi yang digunakan dalam studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi mengenai model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik. Hasil analisis linieritas dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Uji Linearitas**

<b>R square</b>	<b>Df</b>	<b>c<sup>2</sup> hitung</b>	<b>df</b>	<b>c<sup>2</sup> tabel</b>
0.000	96	0.000	91	114.27

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Dari Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai  $c^2$  hitung sebesar 0.000 dengan jumlah observasi sebanyak 96, maka besarnya nilai  $c^2$  hitung =  $96 \times 0.000 = 0.000$ . nilai ini dibandingkan dengan nilai  $c^2$  tabel dengan  $df = 91$  sebesar 114.27. Oleh karena nilai  $c^2$  hitung lebih kecil dari  $c^2$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linear.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa uji F, uji t, dan 4 uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji linearitas secara keseluruhan terpenuhi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi ini dinyatakan berhasil. Dari hasil uji diatas bahwa secara bersama-sama kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* berpengaruh positif terhadap loyalitas dan secara parsial hanya kualitas layanan *soft* yang berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Dalam model regresi di atas tidak terjadi multikolinieritas dan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Lebih jauh lagi dalam model regresi tersebut data berdistribusi normal dan membentuk fungsi linier.

#### 4.4.4 Koefisien Determinasi $Ajd.R^2$

Koefisien determinasi *Adjusted-R<sup>2</sup>* menunjukkan persentase total variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Sebaliknya jika nilai  $R^2$  mendekati 0, maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Dari Tabel 4.8 di atas menunjukkan Koefisien determinasi *Adjusted-R<sup>2</sup>* sebesar 0.203 atau 20.3% terhadap loyalitas sedangkan sisanya sebesar 79.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.5 Pembahasan dan Implikasi

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* memiliki *p-value* yang lebih kecil dari taraf signifikansi itu artinya kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan Henning-Thurau et al (2001) yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Selain itu ada juga penelitian lain yang mengatakan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas layanan dengan loyalitas (Wong dan Sohal,2003). Artinya semakin baik kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh program studi manajemen maka akan semakin tinggi loyalitas mahasiswa program studi manajemen FE UII.

Secara parsial kualitas layanan *hard* memiliki *p-value* yang lebih besar dari taraf signifikansi artinya secara parsial kualitas kualitas layanan *hard* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas. Temuan ini berbeda dengan apa yang dikatakan oleh Albari (2011) bahwa kualitas layanan *hard* berpengaruh positif terhadap loyalitas. perbedaan ini bukan merupakan hal yang mengejutkan karna penelitian Driver dan Johnston (2001)

membuktikan bahwa ada sebagian konsumen yang hanya mementingkan kualitas layanan *hard* dan ada sebagian lagi yang mementingkan kualitas layanan *soft* serta sebagian konsumen lagi mementingkan kedua layanan tersebut. Fenomena yang terjadi pada program studi manajemen FE UII yang memperjelas kualitas layanan *hard* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas dapat dilihat dari fasilitas kampus seperti komputer yang mati tidak pernah ada mahasiswa yang protes, kamar mandi yang kotor tidak pernah ada mahasiswa yang protes, sebagian ruang kelas yang tidak nyaman tidak ada juga mahasiswa yang protes. Sedangkan variabel kualitas layanan *soft* secara parsial memiliki *p*-value lebih kecil dari taraf signifikansi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas layanan *soft* berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program studi manajemen FE UII. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Albari (2011) bahwa kualitas layanan *soft* berpengaruh positif terhadap loyalitas. Fenomena yang terjadi yang dapat memperjelas bahwa kualitas layanan *soft* berpengaruh positif terhadap loyalitas adalah mahasiswa akan lebih memilih kuliah di ruangan yang tidak nyaman tetapi dengan dosen yang baik, sopan, dan berwawasan luas dibandingkan ruangan yang nyaman dengan dosen yang "killer" (sebutan untuk dosen yang susah memberikan nilai bagus, kurang berwawasan luas dan pemarah oleh mahasiswa). Oleh karena itu semakin baik kualitas layanan *soft* yang diberikan maka akan semakin tinggi loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa didalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas dan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi karena data residual pada model regresi menyebar baik diatas maupun dibawah titik 0 dan data residual tidak membentuk pola tertentu. Uji asumsi klasik lainnya yaitu uji normalitas yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, hal tersebut dapat dilihat dari gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa grafik memberikan pola yang seimbang. Uji asumsi klasik linearitas juga menunjukkan bahwa nilai  $c^2$  hitung  $<$   $c^2$  tabel. Artinya spesifikasi model membentuk fungsi linier.

Berdasarkan uji determinasi *Adjusted-R<sup>2</sup>* sebesar 0.203 atau 20.3% terhadap loyalitas sedangkan sisanya sebesar 79.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas layanan *soft* menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap dosen baik sedangkan ada beberpa penilaian mahasiswa terhadap karyawan cukup baik dan ada satu penilaian mahasiswa terhadap karyawan yang tidak baik yaitu karyawan tidak selalu ramah ketika berdiskusi masalah adaministrasi dengan mahasiswa. Sedangkan pada variabel kualitas layanan *hard* secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap layanan ini baik meskipun ada beberapa penilaian mahasiswa yang masih cukup baik terhadap kualitas layana *hard*. Penilaian yang terakhir adalah tentang loyalitas mahasiswa. Secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan *soft*

adalah baik dimana penilaian yang dominan baik adalah penilaian kepada dosen dibandingkan penilaian kepada karyawan. Penilaian mahasiswa terhadap variabel kualitas layanan *hard* adalah baik dan sedangkan tingkat loyalitas mahasiswa adalah cukup loyal. Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa masih cukup loyal. Dari keseluruhan hasil analisis deskriptif di atas maka program studi manajemen harus meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa agar dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa sehingga membuat minat mahasiswa semakin tinggi untuk melanjutkan studi di program pasca sarjana manajemen FE UII.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan pengaruh variabel kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard* dan loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini:

**Gambar 4.3**  
**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas**

