

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA  
DI SEKOLAH TINGGI AGAMA HINDU NEGERI GDE PUDJA MATARAM**

**Oleh:**

**Ni Nyoman Tri Thika Dewanthari<sup>1</sup>, I Wayan Ardhi Wirawan<sup>2</sup>, Ni Putu Listiawati<sup>3</sup>**

**Email : [kyutri8@gmail.com](mailto:kyutri8@gmail.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hubungan kualitas layanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram, yang dilatar belakangi karena adanya peningkatan jumlah mahasiswa dan juga tingkat loyalitas mahasiswa yang tinggi kepada STAHN Gde Pudja Mataram sedangkan layanan yang diberikan masih banyak memiliki kekurangan. Jika dilihat dari konsep loyalitas, maka seharusnya ketika mahasiswa loyal berarti mahasiswa puas akan kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi terkait. Maka dengan demikian, timbul pertanyaan bahwa dari berbagai layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram yang masih memiliki kekurangan, sudahkan memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa? sehingga mahasiswa mampu memberikan loyalitas yang tinggi pada STAHN Gde Pudja Mataram.

Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STAHN Gde Pudja Mataram, dengan jumlah sampel 85 orang, serta pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis jalur.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu : (1) kualitas layanan berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan koefisien sebesar 0,435, (2) kualitas layanan berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan koefisien sebesar 0,251, (3) kepuasan mahasiswa berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan koefisien sebesar 0,215 serta, (4) kualitas layanan berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram dengan koefisien sebesar 0,094.

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

***Abstract***

*This study aims to get a clear picture of the relationship between service quality, student satisfaction and student loyalty at STAHN Gde Pudja Mataram, which is motivated by an increase in the number of students and also a high level of student loyalty to STAHN Gde Pudja Mataram while the services provided are still many have a weakness. If seen from the concept of loyalty, then when students should be loyal means students are satisfied with the quality of services provided by the relevant tertiary*

---

<sup>1</sup> Alumni Program Magister Pendidikan Agama Hindu Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

<sup>2</sup> Dosen Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

<sup>3</sup> Dosen Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

*institution. So thus, the question arises that from the various services provided by STAHN Gde Pudja Mataram which still has shortcomings, have they met the level of student satisfaction? so students are able to give high loyalty to STAHN Gde Pudja Mataram.*

*The type of research used is quantitative research. The population in this study were students of STAHN Gde Pudja Mataram, with a total sample of 85 people, and sampling using stratified random sampling techniques. In this study the techniques used to collect data are observation, questionnaires and documentation. Furthermore the data collected has been analyzed using path analysis techniques.*

*The results obtained are: (1) service quality has a significant positive direct effect on student satisfaction by 0.435, (2) service quality has a significant positive direct effect on student loyalty by 0.251, (3) student satisfaction has a significantly positive direct effect on loyalty students by 0,215 and, (4) service quality has a significant indirect effect on student loyalty through student satisfaction at STAHN Gde Pudja Mataram by 0.094.*

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

## **I. PENDAHULUAN**

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting yang diharapkan dapat membawa perubahan suatu bangsa, karena pendidikan tinggi bersifat melatih seseorang dalam mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pendidikan tinggi hadir sebagai lingkungan bernalar untuk memanusiakan manusia sesuai dengan citra manusia. Guna mencapai tujuan yang diharapkan dalam bidang pendidikan tinggi maka berbagai lembaga perguruan tinggi perlu memiliki mutu pendidikan yang terjamin. Selain desakan peningkatan mutu melalui faktor di atas, perguruan tinggi juga didesak untuk meningkatkan mutu pendidikan yang dimiliki karena adanya persaingan antar lembaga perguruan tinggi untuk memperoleh status “terbaik” diantara perguruan tinggi lainnya.

Persaingan perguruan tinggi menjadi semakin tinggi dari sebelumnya dan bergerak lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan perguruan tinggi untuk meresponnya, khususnya perguruan tinggi Hindu. Kondisi ini dapat dilihat pada perbandingan kualitas perguruan tinggi Hindu dengan perguruan tinggi umum lainnya, serta lemahnya keikutsertaan perguruan tinggi Hindu dalam persaingan global juga terlihat pada minat masyarakat luas yang kurang melirik perguruan tinggi Hindu, dan lebih memilih perguruan tinggi umum, hal ini dibuktikan dengan data pada kementerian riset, teknologi dan pendidikan (KEMENRISTEKDIKTI) pada tahun 2019 mengenai jumlah mahasiswa berdasarkan kelompok bidang yang dapat dilihat pada gambar 1.1, diperoleh perbandingan yang sangat besar antara jumlah mahasiswa dari bidang umum dengan keagamaan, dan data dalam bidang keagamaanpun tidak mengkhusus ke agama Hindu, melainkan jumlah semua mahasiswa yang mengambil jurusan di bidang keagamaan secara umum. Adapun berdasarkan data tersebut, apabila dilakukan perbandingan antara minat mahasiswa jika dilihat dari jumlah mahasiswa mengambil pendidikan di bidang agama Hindu dengan bidang jurusan lainnya, maka akan diperoleh kesenjangan yang sangat besar. Sehingga situasi ini membuat perguruan tinggi Hindu memiliki tugas yang lebih besar dibandingkan dengan perguruan tinggi umum lainnya.

### Gambar 1.1 Jumlah mahasiswa di Indonesia berdasarkan kelompok bidang

Keadaan yang dialami oleh perguruan tinggi Hindu yang demikian, menuntut komitmen dari perguruan tinggi Hindu untuk memberikan kepuasan layanan kepada mahasiswa, hingga menciptakan loyalitas mahasiswa yang mampu memberikan keuntungan kepada perguruan tinggi, karena loyalitas mahasiswa adalah salah satu faktor penting bagi perguruan tinggi guna memperbaharui citra yang dimiliki menjadi lebih baik. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Griffin (dalam Hurriyati, 2018:129) yang menyatakan bahwa salah satu keuntungan yang akan diperoleh lembaga yang bergerak dibidang jasa apabila memiliki pelanggan yang loyal adalah mendorong *word of mouth* yang lebih positif. Maka berdasarkan faktor tersebut, perguruan tinggi agama Hindu membutuhkan loyalitas dari mahasiswa untuk dapat memberikan rekomendasi positif.

Loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi dapat diperoleh dari mencermati faktor-faktor yang dapat mempengaruhi intensitas loyalitas tersebut. Hurriyati (2018:125) mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas, lembaga yang bergerak dibidang jasa harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Maka berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila perguruan tinggi Hindu ingin tetap bersaing ditengah persaingan antar perguruan tinggi lainnya, perguruan tinggi Hindu harus mampu menarik loyalitas mahasiswa, poin ini dapat diperoleh melalui usaha dari perguruan tinggi Hindu yang memberikan kepuasan layanan kepada mahasiswa. Guna memperoleh kepuasan dari mahasiswa, maka perguruan tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini sejalan dengan pendapat Supranto (2011:234) yang menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem layanan yang baik. Dengan demikian, jika sistem layanan yang diberikan tidak mampu memuaskan pelanggan, maka pelanggan akan kecewa. Untuk menghindari keadaan tersebut, maka diupayakan untuk selalu meningkatkan kualitas sistem layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan, yang akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tadi dapat dirumuskan bahwa, ketika bentuk-bentuk layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi telah berkualitas, maka mahasiswa akan merasa puas akan layanan

yang diberikan, dan ketika pelayanan yang baik telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa, maka loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun. Berkaitan dengan beberapa penjelasan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, yang selanjutnya disebut STAHN Gde Pudja Mataram. Penelitian yang dilakukan berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan implikasinya pada loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. Keputusan ini diambil karena pada observasi awal, peneliti menemukan bahwa jumlah mahasiswa yang ada di STAHN Gde Pudja Mataram yang semakin meningkat dan lebih bervariasi. Salah satu faktor terjadinya peningkatan ini didapatkan dari usaha civitas akademik khususnya mahasiswa yang memiliki loyalitas tinggi terhadap STAHN Gde Pudja Mataram, yang mampu mempromosikan perguruan tinggi baik dari segi fasilitas dan layanan yang diberikan, berbagai bentuk beasiswa yang bisa diperoleh, ataupun dengan cara membagi kisah segala bentuk prestasi yang telah diraih oleh STAHN Gde Pudja Mataram baik itu di tingkat kota, provinsi maupun nasional. Kegiatan-kegiatan ini dilakukan tak lain untuk menampilkan citra positif perguruan tinggi dipandangan calon mahasiswa maupun orang terdekat dari para calon mahasiswa.

Jika dilihat dari tingkat loyalitas mahasiswa dan dibandingkan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram, maka seharusnya dengan bentuk loyalitas mahasiswa yang tinggi pada STAHN Gde Pudja Mataram maka kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga terkait sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa selaku pengguna layanan. Namun setelah dilakukan observasi awal, keadaan yang ditemukan bahwa layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram, misalnya saja bentuk layanan yang diberikan berkaitan dengan proses administrasi, dimana STAHN Gde Pudja Mataram empat tahun terakhir ini memberikan layanan yang dipercaya mampu memberikan keefektifan dan efisiensi kepada mahasiswa untuk mengurus berbagai administrasi yang dibutuhkan, baik itu kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), transkrip nilai dan lain sebagainya, nama bentuk layanan ini adalah sistem informasi akademik (SIKAD). Namun yang sangat disayangkan bahwa layanan ini belumlah dapat memberikan kemudahan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, karena masih banyaknya kekurangan pada layanan ini, dan bahkan sistem administrasi yang seharusnya otomatis sesuai dengan fungsi SIKAD, pada semester ganjil tahun 2018 tidak dapat digunakan dengan berbagai alasan dari pihak layanan

akademik. Hingga akhirnya kegiatan administrasi mahasiswa kembali beralih keproses manual yang dimana bentuk layanan ini seharusnya sudah usang. Bukan hanya itu, bentuk layanan lainnya juga dirasakan belum maksimal, antara lain layanan pada saat proses perkuliahan mulai dari dosen yang kurang dapat menguasai lingkungan pembelajaran, ketidak objektifan dosen dalam penilaian, atau dapat dikatakan sebagai kurangnya profesionalisme dari beberapa dosen yang ada di STAHN Gde Pudja Mataram. Berdasarkan hal-hal inilah kemudian timbul pertanyaan bahwa dari berbagai layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram yang masih memiliki kekurangan, sudahkan memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa? sehingga mahasiswa mampu memberikan loyalitas yang tinggi pada STAHN Gde Pudja Mataram. Dengan mencermati fenomena di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya pada Loyalitas Mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram*”

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan di STAHN Gde Pudja Mataram. (2) Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa secara signifikan di STAHN Gde Pudja Mataram. (3) Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan mahasiswa secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. (4) Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa secara signifikan di STAHN Gde Pudja Mataram.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di STAHN Gde Pudja Mataram, sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, yang dimana dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yakni variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) yang merupakan variabel eksogen, kepuasan mahasiswa ( $X_2$ ) sebagai variabel intervening dan loyalitas mahasiswa ( $X_3$ ) merupakan variabel endogen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, sebab data yang digunakan berbentuk angka-angka. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur *path analysis*. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui efek interaksi antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jenjang S1 dan S2 yang berjumlah 548 orang. Dengan sampel sejumlah 85 orang yang diambil dengan menggunakan rumus dari Taro

Yamane, yang selanjutnya pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *stratified random sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata atau tingkat dan setiap tingkatan memiliki karakteristik sendiri (Siregar, 2015 31). Penggunaan teknik sampling ini sebab populasi memiliki unsur yang berjenjang, mengingat bahwa sumber data diambil dari mahasiswa S1 dan S2.

Pengumpulan data guna menjawab rumusan masalah dilakukan dengan teknik observasi, kuesioner, serta dokumentasi. Karena pada penelitian ini data pokok diperoleh melalui kuesioner, oleh sebab itu dilakukan penyusunan instrumen penelitian dan pengujian instrumen agar memperoleh data yang valid dilakukan dengan pengujian validitas dengan *judgment experts* serta dilakukan pengujian reliabilitas. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan baik melalui uji validitas dan uji reliabilitas, didapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas instrumen dilakukan dengan menguji hasil pendapat para ahli (*judgment experts*) dengan menggunakan rumus Gregory. Hasil perhitungan validitas konstruk yang dilakukan, menunjukkan skor 1 yang berada pada interval 0,80 – 1,00, maka dapat diartikan bahwa 47 item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid, serta dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.
2. Hasil uji reliabilitas pada tabel 2.1 *reliability statistics* menampilkan instrumen penelitian dinyatakan valid karena *Cronbach Alpha* dari 47 item memperoleh nilai sebesar 0,965 > 0,6. Maka instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data.

TABEL 2.1  
RELIABILITY STATISTICS

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.965	47

Instrumen yang telah dilakukan pengujian dan sudah dinyatakan reliabel dan valid selanjutnya digunakan untuk pengambilan data sesuai dengan jumlah sampel dan teknik sampling yang telah ditentukan. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Sebelum dilakukan analisis jalur guna menjawab hipotesis yang telah dirumuskan, dilakukan terlebih dahulu uji prasyarat analisis data yang terdiri dari uji normalitas data, uji linieritas dan uji

TABEL 3.1  
MODEL SUMMARY<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.437 <sup>a</sup>	.191	.181	2.54744	.191	19.581	1	83	.000

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: X2

multikolinearitas. Bila uji prasyarat telah terpenuhi maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan analisis jalur atau *path analysis*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis jalur, karenanya dilakukan uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas data, uji linieritas data dan uji multikolinieritas. Setelah uji prasyarat dilakukan dan dinyatakan memenuhi seluruh uji prasyarat analisis, maka dilanjutkan dengan pengujian empat hipotesis yang telah dirumuskan. Untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data, peneliti menggunakan bantuan *software statistical product and service solutions* (SPSS) 17.0. Adapun hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :

#### 1.1 Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram

Tabel 3.1 *model summary* menunjukkan hubungan (korelasi) positif antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, yang ditunjukkan pada nilai koefisien r sebesar 0,437.

Kontribusi yang disumbangkan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah STAHN Gde Pudja Mataram sebesar 19,1 sisanya 80,9% peluang variabel lain yang diluar penelitian ini yang mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 3.2 *coefficients<sup>a</sup>* diperoleh  $t_0 = 4,425$  dan  $p\text{-value} = 0,00/2 = 0,00$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh  $\text{Sig} (0,00) \leq \alpha (0,05)$  atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap  $X_2$ . Selain itu, apabila dilihat dari perbandingan antara  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ , maka  $t_{\text{hitung}} (4,425) > t_{\text{tabel}} (0,05;83) (2,000)$  atau  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh positif secara signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).



Berdasarkan hasil penemuan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas

TABEL 3.2  
COEFFICIENTS<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	3.682	3.104		1.186	.239			
1	X1	.136	.031	.437	4.425	.000	.437	.437	.437

a. Dependent Variable: X2

layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram maka akan semakin tinggi pula tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Dengan demikian jika dikaitkan dengan TQM maka perguruan tinggi STAHN Gde Pudja Mataram perlu meningkatkan performa secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gasperz, 2005:5). Dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan melakukan pembaharuan berdasarkan *plan-do-check-act* maka niscaya kepuasan mahasiswa yang merupakan prinsip TQM akan selalu didapatkan oleh STAHN Gde Pudja Mataram.

TABEL 3.4  
COEFFICIENTS<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	13.041	3.771		3.458	.001			
1	X1	.088	.037	.251	2.363	.020	.251	.251	.251

a. Dependent Variable: X3

## 1.2 Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram

TABEL 3.3  
MODEL SUMMARY<sup>a</sup>

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.251 <sup>a</sup>	.063	3.09476	.063	5.585	1	83	.020

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: X3

Tabel 3.3 *model summary* menunjukkan kontribusi yang disumbangkan kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa adalah 6,3%. Sehingga 93,7% (100% - 6,3%) peluang dari variabel lain di luar variabel kualitas layanan yang mampu mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Sedangkan tabel 10 *coefficients*<sup>a</sup> menunjukkan  $t_{hitung} = 2,363$ , dari perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , didapatkan  $t_{hitung} (2,363) > t_{tabel} (2,000)$ . Sehingga  $H_0$  ditolak. Penolakan  $H_0$  juga dilihat dari perbandingan nilai signifikansi, dimana pada tabel 3.4 menunjukkan nilai  $p\text{-value} = 0,020/2 = 0,01$  dengan  $\alpha = 0,05$ , yang diperoleh  $Sig (0,01) \leq \alpha (0,05)$  atau  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh langsung positif secara signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram maka akan semakin tinggi pula loyalitas yang diberikan oleh mahasiswa kepada perguruan tinggi terkait. Dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi terkait maka mahasiswa akan semakin betah dan menunjukkan kepeduliannya kepada perguruan tinggi. Jika dikaitkan dengan *balance scorecard* maka untuk mendapatkan loyalitas mahasiswa sehingga menjadi lebih baik lagi, STAHN Gde Pudja Mataram perlu untuk mengembangkan pengendalian manajemen strategis sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat terukur dengan baik. Dengan menggunakan sistem manajemen yang menyeimbangkan antara aspek keuangan dan non-keuangan maka organisasi mampu menghasilkan rencana strategik yang memiliki karakteristik yang menunjang tingkat layanan menjadi lebih baik lagi.

### 1.3 Pengaruh Langsung Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram

TABEL 3.5  
MODEL SUMMARY<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.215 <sup>a</sup>	.046	.035	3.12244	.046	4.021	1	83	.048

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: X3

Tabel 3.5 *model summary* menunjukkan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 4,6%, sedangkan sisanya sebesar 95,4% (100% - 4,6%) adalah adanya peluang dari aspek-aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

TABEL 3.6  
COEFFICIENTS<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	17.704	2.129		8.317	.000			
X2	.243	.121	.215	2.005	.048	.215	.215	.215

a. Dependent Variable: X3

Berdasarkan tabel 3.6 *coefficients<sup>a</sup>* diperoleh  $t_{hitung} (2,005) > t_{tabel} (2,000)$ . Sehingga  $H_0$  ditolak. Penolakan  $H_0$  juga diambil dari hasil perbandingan nilai signifikansi, dimana pada tabel 12 menunjukkan nilai  $p-value = 0,048/2 = 0,024$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh  $Sig (0,024) \leq \alpha (0,05)$  atau  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh langsung positif secara signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika mahasiswa merasakan ketidakpuasan maka hal-hal yang akan dilakukan adalah mengurangi memberikan hal yang bersifat positif misalnya saja mereka akan mengurangi hingga menghentikan untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain yang berkaitan dengan perguruan tinggi, akan menghentikan partisipasinya dalam kegiatan yang dilakukan oleh perguruan tinggi, bahkan hingga mengundurkan diri dari perguruan tinggi. Karenanya untuk menghindari hal-hal ini yang dianggap merugikan oleh perguruan tinggi, seyogyanya perguruan tinggi yang dalam hal ini adalah STAHN Gde Pudja Mataram harus mampu menciptakan dan mempertahankan kepuasan mahasiswa dan tetap menjaga kepuasan tersebut dalam jangka panjang, sehingga mahasiswa akan selalu menjaga kelayakannya kepada perguruan tinggi.

### 1.4 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram

TABEL 3.7  
MODEL SUMMARY<sup>c</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1 <sup>a</sup>	.251	.063	.052	3.09476	.063	5.585	1	83	.020
2 <sup>b</sup>	.277	.077	.054	3.09074	.014	1.216	1	82	.273

a. Predictors: (Constant), X1

b. Predictors: (Constant), X1, X2

c. Dependent Variable: X3

TABEL 3.8  
ANOVA<sup>c</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53.487	1	53.487	5.585	.020 <sup>a</sup>
	Residual	794.937	83	9.578		
	Total	848.424	84			
2	Regression	65.106	2	32.553	3.408	.038 <sup>b</sup>
	Residual	783.317	82	9.553		
	Total	848.424	84			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Predictors: (Constant), X1, X2

c. Dependent Variable: X3

Tabel 3.7 *model summary* diperoleh nilai *R square* sebesar 7,7% yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa secara bersama-sama. Dan nilai 92,7% (100% - 7,7%) menunjukkan bahwa adanya peluang dari aspek-aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Tabel 3.8 *anova* model 2 menunjukkan nilai *sig.* = 0,038 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selain melihat melalui nilai *sig.*, pengambilan keputusan penerimaan dan penolakan  $H_0$  juga melalui perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Pada model 2 tabel 14 diperoleh  $F_0 = 3,408$  dan untuk  $F_{tabel}$  yang diperoleh dari ;  $df_1$  (pembilang) =  $k - 1 = 3 - 1 = 2$  ; dan  $df_2$  (penyebut) =  $n - k = 85 - 3 = 82$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka didapatkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,11. Selanjutnya dilakukan perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dimana  $F_{hitung} (3,408) > F_{tabel} (3,11)$  sehingga  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh tidak langsung positif secara signifikan antara

kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat menjadi perantara dari pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa. Yang artinya semakin tinggi kepuasan mahasiswa sebagai akibat dari kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka semakin tinggi pula loyalitas yang diperlihatkan oleh mahasiswa. Jika dikaitkan dengan TQM dan *balance scorecard*, maka apabila STAHN Gde Pudja Mataram ingin unggul dan mencapai kinerja keuangan yang memuaskan melalui kesetiaan mahasiswa, lembaga harus menciptakan dan menjadikan suatu layanan yang bernilai lebih bagi konsumen. Untuk mencapai hal ini, STAHN Gde Pudja Mataram perlu melakukan identifikasi pelanggan dan melakukan pengelompokan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kemajuan global tempat mereka akan berkompetisi nantinya. Dengan dilakukannya identifikasi, maka lembaga perguruan tinggi akan menciptakan inovasi dan melakukan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa. Untuk itu perlunya dilakukan pelatihan maupun seminar kepada dosen dan para pegawai guna membantu lembaga pendidikan melakukan perubahan atau inovasi. Sehingga berakibat pada meningkatnya loyalitas mahasiswa yang disebabkan karena mahasiswa puas akan layanan yang diberikan oleh STAHN Gde Pudja Mataram.

Berlandaskan data yang diperoleh dan telah diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 17.0, maka analisis pengaruh yang ditujukan untuk melihat seberapa kuat pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya dengan secara langsung, maupun secara tidak langsung, menunjukkan hasil sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung

Pengaruh langsung adalah pengaruh dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $X_3$ , secara sederhana dapat disajikan sebagai berikut :

- 1) Pengaruh  $X_1$  terhadap  $X_2$  ( $p_{21}$ ) = 0,437
- 2) Pengaruh  $X_1$  terhadap  $X_3$  ( $p_{31}$ ) = 0,251
- 3) Pengaruh  $X_2$  terhadap  $X_3$  ( $p_{32}$ ) = 0,215

b. Pengaruh tak langsung

Pengaruh tak langsung adalah pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pada penelitian ini, pengaruh tak langsung yang dimaksud ialah pengaruh tak langsung  $X_1$  terhadap  $X_3$  melalui  $X_2$ , yang merupakan hasil kali jalur ( $p_{21}$ ) dan ( $p_{32}$ ) = ( $p_{21}$ ) x ( $p_{32}$ ) = 0,437 x 0,215 = 0,094

c. Pengaruh total

Pengaruh total merupakan jumlah antara pengaruh langsung dan pengaruh tak langsung, yaitu pengaruh total variabel  $X_2$  terhadap  $X_3 = (p_{21}) + (p_{21})(p_{32}) = 0,437 + 0,094 = 0,531$

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. Dengan nilai hubungan langsung kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,437
2. Kualitas layanan berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. Dengan nilai hubungan langsung kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,251
3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh langsung positif secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. Dengan nilai hubungan langsung kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,215
4. Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di STAHN Gde Pudja Mataram. Dengan nilai hubungan langsung kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,094

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.