

## ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN MAHASISWA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

Heni Nastiti<sup>1</sup> dan Dahlia Br. Pinem<sup>2</sup>  
*heni\_nastiti@yahoo.com<sup>1</sup>, pinem\_dahlia@yahoo.com<sup>2</sup>*

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta  
Jl. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta-Selatan 12450

### ABSTRACT

*The study, entitled Analysis of Student Satisfaction Factors Impact On National Development University Student Loyalty "Veteran" Jakarta. To determine and analyze the influence of perceptual capabilities of employees, faculty performance against its impact on student satisfaction student loyalty either jointly or individually. This study is based on previous research and theories relevant capabilities of employees, faculty performance, student satisfaction and student loyalty by using the research method of descriptive analysis, correlation and path analysis (Path Analysis). Population studies students at the University for National Development "Veteran" Jakarta with sampling proportional stratified random sampling in the Faculty of Economics, Faculty of Law and Faculty of Social and Political Sciences as many as 168 respondents. From the analysis of the validity and reliability of all the questions to the variable capabilities of employees, faculty performance and student satisfaction and student loyalty is valid and reliable. Based on the analysis and hypothesis testing sub-structure have a significant effect on the capability of employees is 50.10%, 38.30% of faculty performance and jointly by 65.40%. While the sub-structure capability -2 influence employees at 13.70%, 30.90% of faculty performance and student satisfaction by 0.219 or 21.90% and jointly by 36.10% means that individually and jointly variable employee capabilities and performance of the faculty must still be improved, thereby increasing the satisfaction and loyalty of students at the University for National Development "Veteran" Jakarta. It is recommended to conduct further research on the influence of student satisfaction and loyalty beyond the capabilities of employees and performance variables lecturer at the University for National Development "Veteran" Jakarta.*

*Key Word : Employee Capability, Performance Faculty, Students Student Satisfaction and Loyalty*

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting dalam segala aspek kegiatan. Begitu pula dalam dunia pendidikan yang merupakan suatu wahana untuk meningkatkan kualitas SDM, hal ini merupakan upaya agar hasil yang dikeluarkan dapat memiliki kualitas yang baik. Dalam memenuhi daya saing untuk menghadapi globalisasi secara nyata, saat ini pelayanan pendidikan telah berkembang menjadi industri yang berbasis prinsip ekonomi. Ciri yang paling menonjol sifat kompetitif menjadi basis pengembangan mutu pelayanan pendidikan khususnya Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jakarta yang siap bersaing dengan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam maupun luar negeri. UPN “Veteran” Jakarta turut serta dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa secara terencana, untuk mewujudkan suasana belajar dalam proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk

memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya dalam masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan Tinggi juga merupakan wadah bagi dosen untuk meningkatkan kinerjanya dengan melaksanakan profesionalisme yang melekat pada dirinya yaitu tri dharma perguruan tinggi dengan melakukan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Konsumen yang secara tidak langsung menjadi marketer pada umumnya adalah konsumen yang loyal. Dalam penelitian ini tentang faktor apa yang mempengaruhi tingkat kesetiaan mahasiswa terhadap jasa Perguruan Tinggi (PT). PT dikenal masyarakat karyawan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik bagi mahasiswanya, juga karena kinerja dosen dan kepuasan yang dirasakan yang maka dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa yang positif. Jika suatu PT dapat terus menjaga citra yang positif dan meningkatkan secara terus menerus maka akan dapat membentuk image suatu PT sebagai pusat unggulan.

Adapun masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa terhadap kapabilitas karyawan, kinerja dosen, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.
2. Bagaimana pengaruh kapabilitas karyawan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa baik secara bersama-sama maupun individual
3. Bagaimana pengaruh kapabilitas karyawan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa baik secara bersama-sama maupun individual

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kapabilitas karyawan, kinerja dosen, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kapabilitas karyawan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa baik secara bersama-sama maupun individual
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kapabilitas karyawan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa baik secara bersama-sama maupun individual.

## **Pelayanan**

Pelayanan dibedakan antara jasa dan pelayanan. Jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Kotler (2009) mengemukakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Christopher (1992), pelayanan adalah sebagai suatu proses yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain. Pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang

berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

### **Kapabilitas Karyawan.**

Kapabilitas merupakan variabel yang menarik untuk diteliti, pada dasarnya bahwa setiap perusahaan mempunyai kapabilitas/kemampuan, walaupun tingkat kemampuan berbeda-beda.

Michael (2000), kemampuan (*capability*) adalah kapasitas sekumpulan sumber daya untuk integrasi melakukan suatu tugas. Kemampuan adalah hasil dari suatu kelompok sumber daya yang terintegrasi. Kemampuan merupakan kombinasi sumber daya perusahaan yang berwujud maupun tidak berwujud dan apa yang telah dilakukan perusahaan sebagai hasil kerja sama sumber daya tersebut.

### **Kinerja Dosen**

Depdiknas (2004), menyatakan kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Prestasi kerja atau penampilan kerja (*performance*). Kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja (LAN, 2004).

Untuk lebih memahami tentang kinerja dosen, yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pemberdayaan Aparatur Negara No.30/KEP/MK WASPAN/8/1999, tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya. Dalam Kepmen tersebut dinyatakan bahwa tugas pokok dosen adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran pada perguruan tinggi, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya unsur utama kinerja dosen dinyatakan dalam Bab II pasal 4 ayat (2), yaitu: “.b) melaksanakan penelitian dan pengembangan serta menghasilkan karya ilmiah, karya teknologi, karya seni monumental/seni, pertunjukkan dan karya sastra, meliputi: menghasilkan karya penelitian; menterjemahkan/menyadur buku ilmiah; mengedit/menyunting karya ilmiah; membuat rancangan dan karya teknologi; membuat rancangan dan karya seni;

melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, meliputi: menduduki jabatan pimpinan dalam lembaga pemerintah/pejabat Negara sehingga harus dibebaskan dari jabatan organiknya; melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat: memberi latihan/penyuluhan/penataran pada masyarakat, memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan, membuat/menulis karya pengabdian pada masyarakat.

Kinerja dosen juga dapat dilihat dari unsur penunjang kegiatan pendukung pelaksanaan tugas pokoknya (Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pemberdayaan Aparatur Negara No.30/KEP/MK-WASPAN/8/1999, pasal 4 ayat 3, yaitu: menjadi anggota dalam suatu panitia/badan PT, menjadi anggota panitia/badan pada lembaga pemerinta, menjadi anggota organisasi profesi.mewakili

PT/lembaga pemerintah duduk dalam panitia antar lembaga, menjadi anggota delegasi nasional ke pertemuan internasional, Berperan serta aktif dalam pertemuan ilmiah, mendapat tanda jasa/penghargaan, menulis buku pelajaran SLTA ke bawah, mempunyai prestasi di bidang olah raga, kesenian/social.

### **Kepuasan Mahasiswa.**

Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diperoleh. Sebagaimana dalam slogan gerakan kualitas yang amat terkenal yakni “ kualitas dimulai dari pelanggan” sehingga kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa selalu mendapat perhatian yang serius, merekalah yang lebih tahu tentang apa dan bagaimana cara kebutuhannya terpenuhi. Fandi Tjiptonoia dan Anastas Diana (2000) mengemukakan unsur-unsur penting yang harus diperhatikan perusahaan atau lembaga menyangkut kualitas yang ditetapkan pelanggan . yaitu : pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi . Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan secara terus menerus sehingga kualitas diperbarui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Menurut Pasuraman, Zeithami dan Berry (2000) sebagaimana dimuat dalam *Sosiohumanika* Volume :13 Januari 2000. Memberikan rancangan dimensi kualitas pelayanan jasa guna kepuasan pelanggan yaitu : *Tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empat).

### **Loyalitas Mahasiswa.**

Loyalitas didefinisikan sebagai kesetiaan pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain/ perusahaan tempat dia meletakkan loyalitasnya.

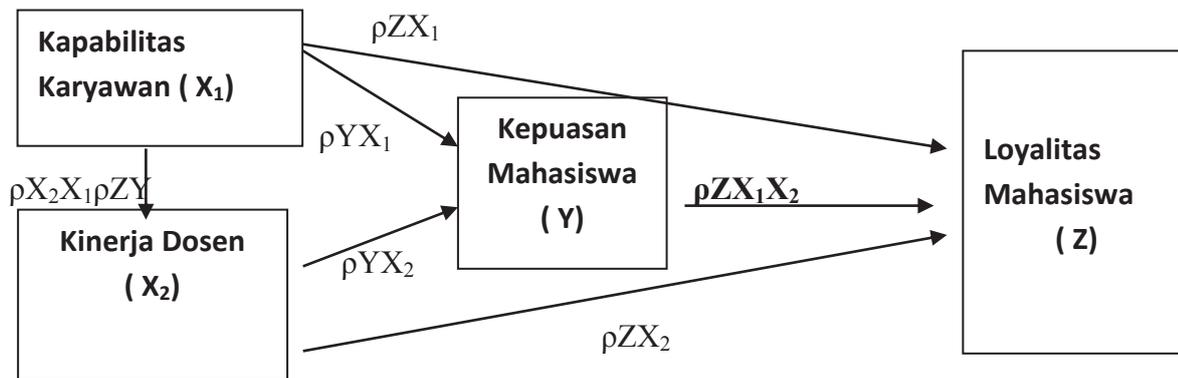
Aaker, ”Loyalitas merek merupakan satu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah merek.”

Dimensi loyalitas ada 4 yaitu : *transaction*, *relationship*, *partnership* dan *ownership*. Bahwasanya ketika pelanggan loyal, maka tidak hanya mereka keinginan bertransaksi tetapi juga berelasi, menjalin kerjasama bahkan mungkin ingin memiliki.

### **Kerangka Pemikiran**

Loyalitas mahasiswa merupakan akibat kepuasan mahasiswa yang merupakan cermin keberhasilan Perguruan Tinggi (PT), dalam hal ini kegiatan yang dilakukan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, merupakan upaya yang dilakukan dalam memenuhi kapabilitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna kepuasan mahasiswa dan kinerja dosen.

Berdasarkan teori, masalah, kerangka pemikiran dan rumusan hipotesis maka hubungan antar variabel penelitian dapat digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 1 : Diagram Jalur Hubungan kausal Variabel Kapabilitas Karyawan ( $X_1$ ), Kinerja Dosen ( $X_2$ ), Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa ( $Z$ ) Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

### Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian dan penelitian sebelumnya dari Ari Wijayanti (2009), kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Muhamad Muzahid A (2009) bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen dan Alida Palilati (2010), tingkat kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Haryadi (2008), mayoritas pelanggan belum puas atas segala yang berhubungan dengan E-learning. Indah Dwi Prasetyaningrum (2009) membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa. Ali syafiq H. (2009), bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Arisetyanto Nugroho (2010), kepuasan proses belajar mengajar berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Berdasarkan hipotesis penelitian sebelumnya maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kapabilitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H2 : Kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H3 : Kapabilitas karyawan dan kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H4 : Kapabilitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.
- H5 : Kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa
- H6 : Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa
- H7 : Kapabilitas pegawai, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

### METODE

#### Definisi Operasional

Dalam penelitian ini menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ) adalah merupakan skor jawaban responden dari variabel kapabilitas karyawan terdiri dari dimensi-dimensi penggunaan teknologi, proses kegiatan, pengetahuan organisasi, memahami lingkungan persaingan.
2. Variabel kinerja dosen ( $X_2$ ) adalah merupakan skor jawaban responden dari variabel kinerja dosen terdiri dari dimensi-dimensi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
3. Variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah merupakan skor jawaban responden dari variabel kepuasan mahasiswa terdiri dari tangibles (terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan reaksi), *competence* (kompeten), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communications* (mampu berkomunikasi).
4. Variabel loyalitas mahasiswa (Z) adalah merupakan skor jawaban responden dari variabel loyalitas mahasiswa terdiri dari dimensi-dimensi pembelian ulang (*repeat*), penciptaan prospek (*refers other*), kekebalan terhadap pesaing (*immunity*), hubungan harmonis, penyampaian positif.

### **Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan jumlah mahasiswa di semua Fakultas UPN “Veteran” Jakarta .Subyek penelitian (responden) dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif kuliah di semua Fakultas di semester 6 (enam) untuk mahasiswa program strata 1 (satu) dan semester 4 (empat) untuk diploma 3 (tiga) pada tahun 2012 UPN “Veteran” Jakarta.

### **Sampel.**

Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling* . Adapun dalam penelitian ini jumlah keseluruhan sebanyak 578 sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 168 orang mahasiswa secara proporsional sesuai kondisi jumlah mahasiswa untuk memenuhi keterwakilan di 3 (tiga) Fakultas di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Adapun sampel penelitian diambil di 3 (tiga) Fakultas yang terdiri dari : Fakultas Ekonomi, FISIP dan Fakultas Hukum secara proporsional. Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi sebanyak 325 orang terdiri S1 Manajemen : 90 orang (28%), S1 Akuntansi : 173 orang (53%), D3 Keuangan dan Perbankan : 20 orang (6%) dan D3 Akuntansi : 42 orang (13%) dengan sampel sebanyak 98 orang (56%) terdiri dari S1 Manajemen : 27 orang, S1 Akuntansi : 52 orang, D3 Keuangan dan Perbankan : 6 orang dan D3 Akuntansi : 13 orang, FISIP sebanyak 166 orang dengan sampel sebanyak 51 orang (29%) dan Fakultas Hukum sebanyak 81 orang dengan sampel 26 orang (15%).

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan teknik skala likert, tingkat pengukuran interval dan kategori jawaban terdiri atas lima tingkatan dengan alternatif jawaban diberi skor 1 sampai dengan 5. Dengan kategori dan masing-masing skor adalah : Sangat Baik (SB) =5, Baik (Baik) = 4, Cukup (C) = 3, Kurang (K) = 2, Sangat Kurang (SK) = 1. Kuesioner disebarkan kesemua

responden yang menjadi sampel penelitian berupa kuesioner terbuka yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas.(Sugiono)

Dalam penelitian ini uji validitas dan reabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian berupa indikator dari penilaian variabel kapabilitas karyawan, kinerja dosen, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Pengujian kuesioner uji coba terhadap 25 responden sebelum pengumpulan data dan uji penelitian sesungguhnya yaitu pada saat semua data sudah dikumpulkan dengan maksud terutama untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini metode penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan multi analisis yaitu analisis deskriptif, korelasi, analisis jalur (*path analysis*), pengujian hipotesis koefisien jalur pengaruh variabel penelitian baik secara bersama-sama maupun individual digunakan uji F dan uji t serta mengetahui besar pengaruh secara bersama-sama dengan menghitung nilai koefisien determinasi (*R Square*). Untuk pengolahan data dipergunakan *Stastical Program Service Solution (SPSS) versi 16*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di tiga (3) Fakultas Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta dengan jumlah populasi sebanyak 572 orang mahasiswa dengan menggunakan responden sebanyak 168 orang mahasiswa semester 6 (enam) yaitu Fakultas Ekonomi (FE) sebanyak 98 mahasiswa (58,30%) , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) sebanyak 44 mahasiswa (26,20% dan Fakultas Hukum (FH) sebanyak 26 mahasiswa (15,50), yang diperoleh rumus dari Yamane dalam bukunya Augusty (1973) dengan teknik “*proporsional stratified random sampling*”.

Penyebaran kuesioner terhadap 168 mahasiswa sebagai responden yang sebelumnya telah dilakukan uji coba terhadap 25 responden diambil dari populasi. Dari hasil uji coba diperoleh hasil semua nilai r hitung lebih besar nilai r tabel (0,374) dan pengujian reliabilitas dengan menggunakan standar *Cronbach Alpha* lebih besar 0,7 dinyatakan reliabel menurut Kuncoro (2003:266) hasil nilai koefisien reliabilitas untuk variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ) sebesar 0,915, kinerja dosen ( $X_2$ ) sebesar 0,934, kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,916 dan loyalitas mahasiswa (Z) sebesar 0,927 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta sehingga semua butir uji coba dinyatakan valid dan reliabel.

### **Pembahasan Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kapabilitas Karyawan ( $X_1$ ), Kinerja Dosen ( $X_2$ ), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jakarta.**

Analisis deskriptif hasil pengolahan data dalam distribusi frekuensi untuk kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan kapabilitas karyawan ( $X_1$ ) dengan kategori sangat rendah sebanyak 5 (2,98 %), rendah sebanyak 23 (13,69%), sedang sebanyak 61(36,31%), tinggi sebanyak 68 (40,48%) dan sangat tinggi sebanyak 11 (6,55%), kapabilitas karyawan ( $X_1$ ) dinyatakan mahasiswa yang paling banyak pada kategori tinggi sebanyak 68 (40,48%).

Analisis diskriptif pengolahan data dalam distribusi frekuensi untuk kinerja dosen ( $X_2$ ), bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan kinerja Dosen ( $X_2$ ) dengan kategori

sangat rendah sebanyak 8 (4,76%), rendah sebanyak 28 (16,67%), sedang sebanyak 70 (41,67%), tinggi sebanyak 54 (32,14%) dan sangat tinggi sebanyak 8 (4,76%), sehingga kinerja Dosen ( $X_2$ ) dinyatakan mahasiswa yang paling banyak pada kategori sedang sebanyak 70 (41,67%).

Analisis deskriptif hasil pengolahan data dalam distribusi frekuensi untuk kepuasan mahasiswa (Y), bahwa jumlah mahasiswa yang mempersepsikan variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan kategori sangat rendah sebanyak 3 (1,79%), rendah sebanyak 25 (14,88%), sedang sebanyak 57 (33,39%), tinggi sebanyak 74 (44,05%) dan sangat tinggi sebanyak 9 (5,36%). sehingga kepuasan mahasiswa (Y) dinyatakan mahasiswa yang paling banyak pada kategori tinggi sebanyak 74 (44,05%).

Analisis deskriptif hasil pengolahan data dalam distribusi frekuensi untuk loyalitas mahasiswa (Z), bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan loyalitas mahasiswa (Z) dengan kategori sangat rendah sebanyak 3 (3,57%), rendah sebanyak 25 (14,88%), sedang sebanyak 82 (48,81%), tinggi sebanyak 49 (29,17%) dan sangat tinggi sebanyak 6 (3,57%), sehingga loyalitas mahasiswa (Z) dinyatakan mahasiswa yang paling banyak pada kategori sedang sebanyak 82 (48,81%).

Analisis deskriptif persepsi mahasiswa terhadap variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), mahasiswa mempersepsikan tentang kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), yang menyatakan sangat kurang sebanyak 45 (1,41%), kurang 312 (9,78%), cukup 1351 (42,34%), baik 1351 (42,34%) dan sangat baik 110 (3,45%) persepsi mahasiswa yang paling banyak adalah pernyataan cukup.

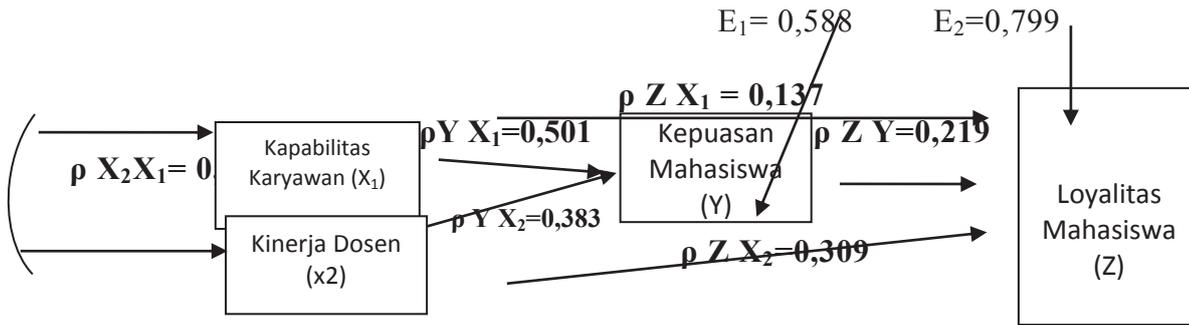
Analisis deskriptif persepsi mahasiswa terhadap variabel kinerja dosen ( $X_2$ ), bahwa persepsi mahasiswa terhadap variabel kinerja dosen ( $X_2$ ), yang menyatakan sangat kurang sebanyak 25 (0,88%), kurang 209 (7,32%), cukup 1001 (35,05%), baik 1464 (51,26%) dan sangat baik 157 (5,50%), persepsi mahasiswa yang paling banyak adalah pernyataan baik.

Analisis deskriptif persepsi mahasiswa terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) dipersepsikan yang menyatakan sangat kurang sebanyak 55 (2,73%), kurang 244 (12,11%), cukup 782 (38,81%), baik 838 (41,59%) dan sangat baik 96 (4,76%), persepsi mahasiswa yang paling banyak adalah pernyataan baik.

Analisis deskriptif persepsi mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa (Z) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang menyatakan sangat kurang sebanyak 20 (0,74%), kurang 150 (5,59%), cukup 834 (31,06%), baik 1467 (54,64%) dan sangat baik 214 (7,97%), persepsi responden yang paling banyak adalah pernyataan baik.

Dari analisis deskriptif bahwa mahasiswa mempersepsikan baik untuk variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), kinerja dosen ( $X_2$ ), kepuasan mahasiswa (Y) dan loyalitas mahasiswa (Z) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta”.

Hasil Pengolahan Data Hubungan Kausal Variabel Kapabilitas Karyawan ( $X_1$ ), Kinerja Dosen ( $X_2$ ), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut ;



Gambar 7 : Diagram Jalur Hubungan kausal Variabel Kapabilitas Karyawan (X<sub>1</sub>), Kinerja Dosen (X<sub>2</sub>), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jakarta.

**Analisis Korelasi, analisis jalur dan Pengujian Hipotesis Untuk Setiap Sub-Struktur hubungan kausalitas antara variabel kapabilitas karyawan (X<sub>1</sub>), kinerja dosen (X<sub>2</sub>), terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dampaknya pada loyalitas mahasiswa (Z).**

Analisis Jalur hasil pengolahan data Program SPSS versi 16 pada sub-struktur 1 diperoleh hasil koefisien jalur sebagai berikut:

Hipotesis pengaruh variabel kapabilitas karyawan (X<sub>1</sub>), kinerja dosen (X<sub>2</sub>), bersama-sama dan individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data dan pengujian koefisien jalur sub-struktur -1 didapatkan persamaan struktur sebagai berikut:

$$Y = 0,501 X_1 + 0,383 X_2 + 0,120 \epsilon_1, R \text{ square} = 0,654$$

Berdasarkan model persamaan sub-struktur -1 dilakukan pengujian hipotesis yang dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 : Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub- Struktur-1 variabel kapabilitas karyawan (X<sub>1</sub>), kinerja dosen (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta adalah sebagai berikut:

Pengaruh antar variabel	Koefisien Jalur (Beta)	Nilai t (Prob.Sig)	Nilai F (Prob.Sig)	Hasil Pengujian	Koefisien Diterminan R <sup>square</sup> atau R <sup>2</sup> Y1X1X2	Koefisien Variabel Lain ( Sisa) py1E1
X1terhadap Y	0,501	8,149 (0,000)	156,029 (0,000)	Ho ditolak	0,654	0,5882 Atau 0,346
X1terhadap Y	0,383	6,215 (0,000)		Ho ditolak		

Berdasarkan tabel 1, Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub- Struktur -1 variabel kapabilitas karyawan (X<sub>1</sub>), kinerja dosen (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta baik secara bersama-sama maupun individual berpengaruh signifikan.

Dari hasil nilai F hitung sebesar 156,029 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ) dan kinerja dosen ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dari hasil nilai t hitung untuk variabel kapabilitas karyawan sebesar 8,149 (probabilitas sig) sebesar 0,000 dan kinerja dosen sebesar 6,215 (0,000) karena nilai probabilitas sig lebih kecil dari 0,05, maka variabel kapabilitas karyawan dan kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedangkan nilai koefisien jalur (koefisien beta) yang menggambarkan hubungan kausalitas untuk variabel kapabilitas karyawan sebesar 0,501 atau pengaruh variabel kapabilitas karyawan sebesar 50,10%, untuk variabel kinerja dosen sebesar 0,383 atau pengaruh kinerja dosen sebesar 38,30% artinya bahwa secara individual variabel kapabilitas karyawan dan kinerja dosen UPN “Veteran” Jakarta masih harus ditingkatkan. Sedangkan secara bersama-sama kontribusi variabel kapabilitas karyawan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,654 atau 65,40% sedang sisanya sebesar 34,60% disebabkan faktor lain diluar variabel penelitian ini.

Persamaan sub-struktur -2 hubungan kausal Variabel Kapabilitas Karyawan ( $X_1$ ), Kinerja Dosen ( $X_2$ ), dan Kepuasan Mahasiswa (Y) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jakarta sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data dan pengujian koefisien jalur sub-struktur -2 di dapatkan persamaan struktur sebagai berikut:

$$Z = 0,137 X_1 + 0,309 X_2 + 0,219 y + 0,409 \epsilon_2, R Square = 0,361$$

Berdasarkan model persamaan sub-struktur -2 dilakukan pengujian hipotesis yang dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Pengaruh antar variabel	Koefisien Jalur (Beta)	Nilai t (Prob. Sig)	Nilai F (Prob. Sig)	Hasil Pengujian	Koefisien Diterminan $R Square$ atau $R^2$ $ZY_2X_1X_2$	Koefisien Variabel Lain ( Sisa) $\rho ZE_3$
$X_1$ terhadap Z	0,137	1,382 (0,169)	30,845 (0,000)	Ho Diterima ujit dan Ho ditolak utk uji F	0,361	0,799 <sup>2</sup> atau 0,639
$X_2$ terhadap Z	0,309	3,310 (0,001)		Ho Ditolak		
Y terhadap Z	0,219	2,059 (0,041)		Ho Ditolak		

Tabel 2: Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur -2 variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), kinerja dosen ( $X_2$ ), kepuasan mahasiswa (Y) dan loyalitas mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 2, hasil nilai F hitung sebesar 30,845 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , variabel kapabilitas karyawan ( $X_1$ ), kinerja dosen ( $X_2$ ) dan kepuasan mahasiswa (Y) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (Z) Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dari hasil nilai t hitung untuk variabel kapabilitas karyawan sebesar 1,382 (probabilitas sig) sebesar 0,169 lebih besar dari taraf nyata 0,05 sehingga variabel kapabilitas karyawan tidak berpengaruh signifikan dan kinerja dosen sebesar 3,310 (0,001) kepuasan mahasiswa sebesar 2,509 (0,041) karena nilai probabilitas sig lebih kecil dari 0,05, maka variabel kapabilitas karyawan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Sedangkan nilai koefisien jalur (koefisien beta) yang menggambarkan hubungan kausalitas variabel kapabilitas karyawan sebesar 0,137 atau pengaruh variabel kapabilitas karyawan sebesar 13,70%, untuk variabel kinerja dosen sebesar 0,309 atau pengaruh kinerja dosen sebesar 30,90% dan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,219 atau pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 21,90% sedangkan kontribusi secara bersama-sama sebesar 0,361 atau 36,10% sedang sisanya sebesar 63,90% disebabkan faktor lain diluar variabel penelitian ini.

Kapabilitas karyawan dalam memberikan kepuasan mahasiswa rendah, sehingga perlu adanya peningkatan dalam hal penggunaan teknologi, peralatan komunikasi, dan penyediaan sarana dan prasarana. Dalam memuaskan pelayanan kepada mahasiswa karyawan dituntut harus menguasai proses kegiatan, mempunyai daya tanggap melayani keperluan mahasiswa serta kemampuan pengetahuan organisasi meliputi sikap karyawan untuk bekerja secara tim, dan sikap karyawan yang dapat menjamin kepercayaan mahasiswa.

Upaya peningkatan kinerja dosen dibidang pendidikan dan pengajaran dengan sikap dosen dalam memotivasi mahasiswa, menyusun buku teks sebagai bahan ajar, membuat Satuan Acara Perkuliahan (SAP), memberikan tugas terstruktur kepada mahasiswa, interaksi dosen dengan mahasiswa dalam penguasaan bahan serta metodologi, dibidang penelitian dengan peningkatan aplikasi hasil penelitian, penyusunan rencana dan pelaksanaan penelitian, melibatkan mahasiswa dalam penelitian, pelaporan penelitian melalui jurnal dan frekuensi dalam melakukan penelitian, dan dibidang pengabdian pada masyarakat.

Sedangkan kepuasan mahasiswa ditingkatkan tangibles: peralatan sarana perkuliahan, reliability (keandalan): kecepatan proses pelayanan mahasiswa, adil dalam pelayanan mahasiswa, responsiveness (kemampuan bereaksi): kesadaran memberikan pelayanan mahasiswa, menguasai tugas, competency (kompeten) : mampu menjalankan tugas, terampil, ramah dan tanggap terhadap keadaan, credibility (kredibilitas): jujur dalam setiap tindakan, amanah dalam menjalankan tugas pelayanan mahasiswa.

Loyalitas mahasiswa dengan melakukan pembelian ulang: frekuensi mengikuti kuliah yang diselenggarakan Perguruan Tinggi (PT), frekuensi pemberian saran kepada Perguruan Tinggi, penciptaan prospek : frekuensi menyarankan orang lain untuk kuliah di Program Studi ini, kekebalan terhadap pesaing: kepercayaan mahasiswa untuk tidak berpindah ke Program Studi lain, penyampaian positif: memberikan informasi yang positif mengenai PT kepada teman, saudara, kerabat perusahaan, lembaga pendidikan.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian pengumpulan, pengolahan data, analisis data dan pembahasan disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa terhadap kapabilitas karyawan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa serta loyalitas dalam kategori cukup baik.
2. Pengaruh kapabilitas karyawan, kinerja dosen baik secara bersama-sama dan individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Pengaruh kapabilitas karyawan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, sedangkan secara individual untuk kapabilitas karyawan tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Alida P.(2003) **Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis** , *Jurnal Analisis, Volume 4 Nomor 2 Januari 2003*.
- Ali Syafiq H (2009), **Analisis Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Dengan Model Struktural Equation Modeling**, Publikasi Ilmiah. Di Perguruan Tinggi
- Ari Wijayanti (2010), **Strategi meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan**, *Vol 1, No.12. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Journal Ekonomi Finansial*.
- Arissetyanto Nugroho, (2010) **Analisis Keterkaitan antara Kepuasan Proses Belajar Mengajar, Citra Dan Loyalitas**, Publikasi Ilmiah
- Augusti Ferdinand (2006). **Metode Penelitian Manajemen**, Fakultas Ekonomi, Undip Semarang.
- Haryadi (2008). **Analisis Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran E –Learning** . *Bisnis & Manajemen Journal Bunda Mulia, Vol 4. No. 1.,Maret 2008*.
- Indah Dwi Prasetyaningrum (2009), **Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)**, Publikasi Ilmiah.
- Muhamad Muzahid A. (2009), **Impact Of Service Quality, Trust And Customer Loyalty ABAC Journal Vol. 29 No.1 (January-April 2009) pp 24-38**.
- Kotler Philip ,(2009). **Manajemen Pemasaran**, Edisi Melinium Jilid 1 dan 2, Prehalindo, Jakarta.
- Rangkuti Freddy ,(2003). **Measuring Customer Satisfaction**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduwan dkk, (2007). **Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis**, Alfabeta, Bandung
- Trisno M. (2004) . **Faktor-Faktor Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.** *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol.6 No. 2 . September 2004 , Jurusan Ekonomi Manajemen , fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.*