

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

## **KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI INTERVENING ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN CITRA INSTITUSI DENGAN RETENSI**

**Susmita Audina<sup>1)</sup> Ainun Jariah<sup>2)</sup>**

*Program Studi Manajemen, STIE Widya Gama Lumajang, 67352, Indonesia*

*<sup>1)</sup>Email: [inasdina22@gmail.com](mailto:inasdina22@gmail.com)*

*<sup>2)</sup>Email: [anjar040820@gmail.com](mailto:anjar040820@gmail.com)*

**Abstract:** *This research has a result multiple regression model is  $y = 0,079X_1 + (-0,064)X_2 + 0,279Y_1 + 0,833$ . The result of this research showed that on the partial only quality service can be influence to student satisfaction. Institutions image can be influence to student satisfaction. But, event simultaneously service quality and image institution has a significant to student satisfaction. The quality service and image institution with partialand simultaneously did not influence to retentiton. Ovel all the quality service and image institution using student satisfaction did not influence significant to retention.*

**Keywords:** *Service Quality, Image of Institution, Student Satisfaction, and Retention*

**Abstrak:** Penelitian ini menghasilkan model persamaan regresi yaitu  $y = 0,079X_1 + (-0,064)X_2 + 0,279Y_1 + 0,833$ . Hasil penelitian menunjukkan secara parsial hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan citra institusi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi secara simultan kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan dan citra institusi secara parsial dan simultan tidak berpengaruh terhadap retensi. Kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap retensi. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dan citra institusi meluhi kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi.

**Kata kunci:** **Kualitas Layanan, Citra Institusi, Kepuasan Mahasiswa, dan Retensi**

## **PENDAHULUAN**

Unit pelayanan di perguruan tinggi atau institusi dikatakan baik jika unit pelayanan tersebut mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Artinya, kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa minimal sama atau bahkan lebih dari kualitas layanan yang diharapkan. Menurut Wyckof (dalam Algifari, 2016:2) "kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna layanan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna layanan (Parasuraman dalam Algifari, 2016:3). Selain faktor kualitas pelayanan terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu citra institusi atau lembaga.

*Image* terhadap suatu institusi atau perguruan tinggi terbentuk berdasarkan banyaknya unsur yang berkumpul dalam bentuk komponen. Komponen-komponen ini antara lain yang sudah diteliti ialah "*academic reputation, campus appearance, cost, personal affection, location, distance from home, graduate and professional school preparation, career placement, social activities, program of study and size*" (Alma, 2016:377). Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam menjalankan sebuah usaha terutama yang memiliki usaha dalam bidang jasa. Begitu pula dengan yang terjadi di sebuah institusi atau perguruan tinggi. Tidak peduli seberapa besar sebuah institusi pada akhirnya mahasiswa akan lebih banyak melihat dari segi kualitas layanan yang diberikan dan seberapa besar kepuasan yang di dapatkan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2016:246). Jika seorang mahasiswa sudah bisa merasakan kepuasan atas apa yang telah didapatkannya maka tingkat retensi mahasiswa yang ada juga akan tinggi.

Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan citra insitusi yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat retensi mahasiswa di sebuah institusi atau perguruan tinggi. Retensi adalah bentuk kelayalan konsumen terhadap perusahaan (Sunarto, 2006:24). Tingkat retensi konsumen yang tinggi berbanding terbalik dengan konsumen yang meninggalkan perusahaan (*defection*). Dimana dalam penelitian ini retensi mengukur bentuk loyalitas mahasiswa terhadap

institusi yang telah menjadi pilihannya sebagai tempat untuk menuntut ilmu pada jenjang yang lebih tinggi.

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang?, 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang?, 3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang?, 4) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang?, 5) Apakah terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang?, 6) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang?, 7) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang?

#### **KAJIAN TEORI**

**Pemasaran Jasa.** Institusi merupakan lembaga nirlaba (*non-profit organization*) yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Dewasa ini, jasa pendidikan memegang peran penting untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Namun demikian, minat dan perhatian pada kualitas jasa pendidikan baru berkembang satu dekade terakhir ini. Keberhasilan jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan pendidikan berkualitas kepada konsumen jasa pendidikan untuk institusi, yaitu mahasiswa.

**Kualitas Layanan.** Definisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaianya untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen). Wyckof (dalam Algifari, 2016:2) mendefinisikan "kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen".

**Citra Institusi.** Alma (2016:375) mendefinisikan citra sebagai berikut: "*Image is the impression, feeling, the conception which public has of a company, a conditionally created impression of an object, person or organization*". Artinya citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu obyek, orang atau lembaga.

**Kepuasan Konsumen.** Kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk atau jasa tersebut (Kotler, dalam Ellitan dan Anatan, 2007:233). Sementara ketidakpuasan konsumen dapat memunculkan sejumlah resiko bisnis, diantaranya adalah beralihnya konsumsi konsumen kepada pesaing. Kepuasan konsumen adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk atau jasa sesuai dengan harapan yang dirasakan konsumen (Somad dan Priansa, 2014:32).

**Retensi.** Retensi adalah bentuk kelayakan konsumen terhadap perusahaan (Sunarto, 2006:24). Untuk sebuah institusi, tingkat retensi dapat berupa tingkat pendaftaran mahasiswa tahun pertama ke tahun kedua atau tingkat kelulusan mahasiswanya. Konsep retensi ini muncul karena banyak perusahaan atau organisasi dulu cenderung mengabaikan konsumen yang sudah ada dan lebih memprioritaskan melakukan program akuisisi. Padahal, biaya mendapatkan konsumen baru lebih tinggi daripada biaya mempertahankan konsumen lama. Maka, jika harus memilih karena keterbatasan sumber daya manusia misalnya, lebih baik memprioritaskan program retensi konsumen daripada program akuisisi konsumen (Kartajaya, 2007:278).

### **Hipotesis**

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Hipotesis Pertama**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

#### **b. Hipotesis Kedua**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.



**c. Hipotesis Ketiga**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

**d. Hipotesis Keempat**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

**e. Hipotesis Kelima**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

**f. Hipotesis Keenam**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

**g. Hipotesis Ketujuh**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan berdasarkan tingkat eksplanasi atau penjelasan, penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Lokasi penelitian yang diambil adalah STIE Widya Gama Lumajang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang pada semester genap

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

tahun akademik 2016-2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa tingkat 3 (tiga) STIE Widya Gama Lumajang. Adapun yang menjadi kriterianya adalah mahasiswa tingkat I s/d IV jurusan Akuntansi dan Manajemen STIE Widya Gama Lumajang.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data internal. Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari STIE Widya Gama Lumajang berupa data jumlah mahasiswa, profil perguruan tinggi, dasar hukum pendirian, dan surat perijinan. Jenis data yang digunakan dalam Penelitian Ini Berupa Data Primer Dan Data Sekunder. Data Primer Yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu mahasiswa tingkat I s/d IV STIE Widya Gama Lumajang jurusan Akuntansi dan Manajemen. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai salah satu bahan dan materi dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Uji Validitas.** Variabel kualitas layanan mempunyai 5 item pernyataan dimana 4 pernyataan valid dengan nilai  $r_{hitung} > 0.3$  sedangkan satu pernyataan tidak valid dimana nilai  $r_{hitung} 0.034 < 0.3$ . Variabel citra institusi mempunyai 11 pernyataan dimana semua pernyataan valid dengan nilai  $r_{hitung} > 0.3$ . Variabel kepuasan mahasiswa mempunyai 5 pernyataan dimana semua dimana semua pernyataan valid dengan nilai  $r_{hitung} > 0.3$ . Variabel retensi mempunyai 3 pernyataan dan semua pernyataan valid dengan nilai  $r_{hitung} > 0.3$ .

**Uji Reliabilitas.** Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini, yaitu:

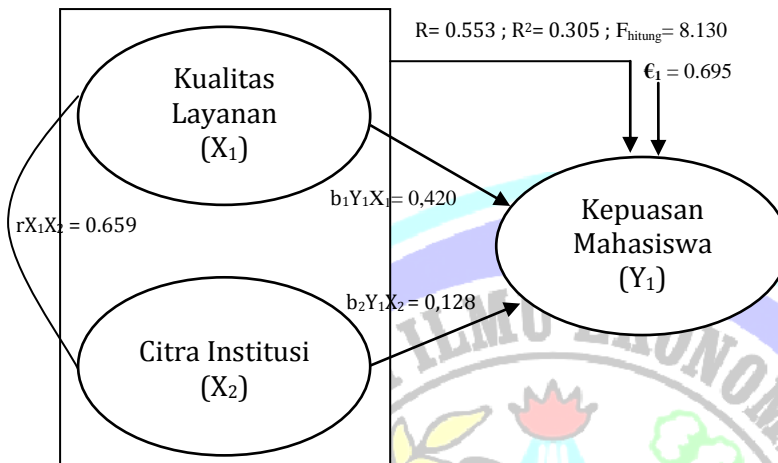
**Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Interval Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan	0.805	0.801 - 1.00	Sangat Reliabel
Citra Institusi	0.734	0.601 - 0.80	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.775	0.601 - 0.80	Reliabel
Retensi	0.828	0.801 - 1.00	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

### Hasil Pengujian Hipotesis

**Hasil Uji Sub Struktur Pertama.** Pengujian sub struktur pertama dilakukan dengan menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dan citra institusi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ). Pengujian sub struktur pertama menghasilkan diagram jalur sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Jalur Model Persamaan Sub Struktur Pertama**

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

Keterangan:  $\epsilon_1 = 1 - R^2$   
 $= 1 - 0,305$   
 $= 0,695$

**Analisis Model Regresi Sub Struktur Pertama.** Model persamaan sub struktur pertama adalah:

$$Y_1 = b_{1Y_1X_1} X_1 + b_{2Y_1X_2} X_2 + \epsilon_1$$

Model persamaan yang dihasilkan dari pengujian sub struktur pertama sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,420 X_1 + 0,128 X_2 + 0,695$$

Sedangkan secara simultan diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengaruh variabel independen kualitas layanan ( $X_1$ ) dan citra institusi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  (8.130) dengan tingkat signifikansi 0.001 berarti terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0.305 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan dan citra institusi sebesar 30.5% sedangkan sisanya yang ditunjukkan oleh nilai  $\epsilon_1$  sebesar 69.5%

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

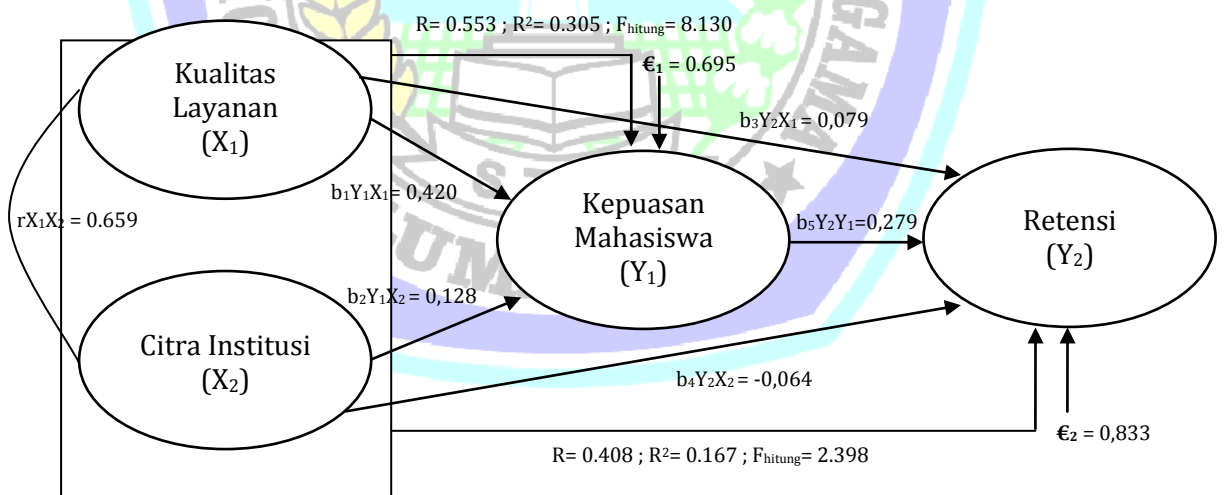
menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lainnya.

- (c) Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar  $0.001 < 0.05$  maka model regresi yang diperoleh dari pengujian substruktur pertama ini sudah layak dan benar.

**Analisis Korelasi antar Variabel Independen.** Hasil analisis atas model sub struktur pertama menghasilkan korelasi antar variabel independen sebagai berikut:

- (a) Korelasi antara kualitas layanan ( $X_1$ ) dengan citra institusi ( $X_2$ ) sebesar 0.659 artinya hubungan kedua variabel kuat dan searah dimana jika kualitas layanan tinggi maka citra institusi juga tinggi dan sebaliknya.  
(b) Nilai koefisien korelasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0.305 menunjukkan korelasi yang rendah antara variabel independen kualitas layanan ( $X_1$ ) dan citra institusi ( $X_2$ ) dengan kepuasan konsumen ( $Y$ ).

**Hasil Uji Sub Struktur Kedua.** Pengujian sub struktur kedua dilakukan dengan menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dan citra institusi ( $X_2$ ) terhadap retensi ( $Y_2$ ) melalui kepuasan mahasiswa ( $Y_1$ ). Pengujian sub struktur kedua menghasilkan diagram jalur sebagai berikut:



**Gambar 2. Diagram Jalur Model Persamaan Sub Struktur Kedua**

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

Keterangan:  $\epsilon_2 = 1 - R \text{ square}$   
 $= 1 - 0.167$   
 $= 0.833$



**Analisis Model Regresi Sub Struktur Kedua.** Model persamaan sub struktur kedua adalah:

$$Y_2 = b_1 Y_2 X_1 + b_2 Y_2 X_2 + \epsilon_2$$

Model persamaan yang dihasilkan dari pengujian sub struktur kedua sebagai berikut:

$$Y_2 = 0.079 X_1 + (-0.064) X_2 + 0.279 Y_1 + 0.833$$

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar  $0.084 > 0.05$  maka model regresi yang diperoleh dari pengujian sub struktur kedua ini tidak layak

**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis**

	Hipotesis Ke	t <sub>hitung</sub> / F <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
1	Kualitas layanan → kepuasan mahasiswa	t <sub>hitung</sub> (2.116)	0.041	Berpengaruh signifikan
	Citra institusi → kepuasan mahasiswa	t <sub>hitung</sub> (1.186)	0.243	Tidak berpengaruh signifikan
2	Kualitas layanan → retensi	t <sub>hitung</sub> (0.690)	0.494	Tidak berpengaruh signifikan
	Citra institusi → retensi	t <sub>hitung</sub> (0.070)	0.945	Tidak berpengaruh signifikan
3	Kualitas layanan, citra institusi → kepuasan mahasiswa	F <sub>hitung</sub> (8.130)	0.001	Berpengaruh signifikan
4	Kualitas layanan, citra institusi → retensi	F <sub>hitung</sub> (0.443)	0.645	Tidak berpengaruh signifikan
5	Kepuasan mahasiswa → retensi	t <sub>hitung</sub> (2.617)	0.013	Berpengaruh signifikan
6	Kualitas layanan → retensi	t <sub>hitung</sub> (0.496)	0.623	Tidak berpengaruh signifikan
	Citra institusi → retensi	t <sub>hitung</sub> (-0.769)	0.447	Tidak berpengaruh signifikan
	Kepuasan mahasiswa → retensi	t <sub>hitung</sub> (2.242)	0.031	Berpengaruh signifikan
7	Kualitas layanan, citra institusi melalui kepuasan mahasiswa → retensi	F <sub>hitung</sub> (2.398)	0.084	Tidak berpengaruh signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

### Analisis Jalur

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

**Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)**

No.	Pengaruh Variabel	Terhadap Variabel	Simbol	Besarnya Pengaruh
1	Kualitas layanan (X <sub>1</sub> )	Kepuasan mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	b <sub>1</sub> Y <sub>1</sub> X <sub>1</sub>	0.420
2	Citra institusi (X <sub>2</sub> )	Kepuasan mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	b <sub>2</sub> Y <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	0.128
3	Kualitas layanan (X <sub>1</sub> )	Retensi (Y <sub>2</sub> )	b <sub>1</sub> Y <sub>2</sub> X <sub>1</sub>	0.106
4	Citra institusi (X <sub>2</sub> )	Retensi (Y <sub>2</sub> )	b <sub>2</sub> Y <sub>2</sub> X <sub>2</sub>	0.006

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

**Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)**

No.	Pengaruh Variabel	Terhadap Variabel	Melalui Variabel	Simbol	Besarnya Pengaruh
1	Kualitas layanan (X <sub>1</sub> )	Retensi (Y <sub>2</sub> )	Kepuasan Mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	X <sub>1</sub> Y <sub>1</sub> Y <sub>2</sub>	0.079 × 0.279 = 0.022
2	Citra institusi (X <sub>2</sub> )	Retensi (Y <sub>2</sub> )	Kepuasan Mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	X <sub>2</sub> Y <sub>1</sub> Y <sub>2</sub>	-0.064 × 0.279 = -0.018

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS, diolah 2017

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah kualitas layanan. Sedangkan citra institusi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang selaku pengguna layanan sudah merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diterima. Pelayanan pada STIE Widya Gama Lumajang ada beberapa contoh yang memang sangat diperhatikan oleh mahasiswa dan juga berdampak terhadap kepuasan mahasiswa seperti kualitas layanan secara fisik (*tangible*) berupa jumlah ruang kelas, kamar mandi, lahan parkir, dan peralatan.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang berpengaruh signifikan terhadap retensi baik itu variabel kualitas layanan maupun citra institusi. Hal ini dikarenakan mahasiswa ketika menilai kualitas layanan suatu institusi tidak serta merta memutuskan untuk tidak bersikap loyal terhadap institusi tersebut. Misal, jika dilihat dengan fakta yang ada dalam aspek kualitas layanan banyak hal-hal yang harus diperhatikan dimulai dari kualitas layanan secara fisik maupun non fisik. Secara fisik mahasiswa sudah tidak mengeluhkan karena memang selalu terjadi pembenahan dari tahun ke tahun. Tetapi meskipun mahasiswa banyak mengeluhkan hal-hal tersebut mereka tidak akan keluar dari STIE Widya Gama Lumajang dan akan tetap bersikap loyal sehingga tingkat retensi juga tidak berkurang.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini bisa dijelaskan bahwa secara umum kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh banyak hal. Sebuah institusi harus bisa mengelola semua hal yang bisa mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan dan citra institusi jika berjalan berdampingan maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi yang dimasukinya. Hal ini biasanya berkaitan dengan faktor

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

eksternal, yakni STIE Widya Gama Lumajang akan memperoleh citra yang baik di mata masyarakat jika kualitas layanan yang diberikan juga baik. Sebuah citra tergantung dari paparan satu pihak ke pihak lain mengenai suatu objek yang dibahas.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang berpengaruh signifikan terhadap retensi baik itu variabel kualitas layanan maupun citra institusi. Kualitas layanan yang telah diberikan oleh STIE Widya Gama Lumajang selama ini sudah baik dari beberapa sisi meskipun masih ada sebagian yang memang masih perlu perbaikan. Dari aspek kualitas layanan yang masih butuh perbaikan mahasiswa masih bisa menuntut hak-haknya agar apa yang seharusnya mereka terima dengan baik dapat mereka dapatkan. Tingkat retensi mahasiswa dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Ini membuktikan bahwa eksistensi STIE Widya Gama Lumajang semakin diakui.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap retensi. Kepuasan mahasiswa merupakan satu hal penting yang harus diperhatikan oleh sebuah institusi dan memang merupakan tujuan utama mengapa sebuah institusi didirikan. Jika sebuah institusi dapat memenuhi harapan para mahasiswa bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan maka dapat dikatakan bahwa institusi tersebut telah berhasil memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keenam.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berpengaruh signifikan terhadap retensi adalah kepuasan mahasiswa itu sendiri. Sedangkan kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memang faktor yang paling penting di antara semua variabel tersebut. Telah banyak yang dilakukan oleh STIE Widya Gama Lumajang untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang memang tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap mereka.

**Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketujuh.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada yang berpengaruh signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa dari kedua variabel independen yaitu kualitas layanan dan citra institusi. Retensi tercermin dari tingkat loyalitas mahasiswa terhadap institusi yang dimasukinya. Banyak hal lain yang dapat mempengaruhi tingkatan suatu retensi di luar dari variabel kualitas layanan,

citra institusi, maupun kepuasan mahasiswa. Tingkat retensi dapat dibaca dari perbandingan antara jumlah mahasiswa baru yang mendaftar dengan jumlah kelulusan mahasiswa untuk masing-masing tingkat.

## **PENUTUP**

**Simpulan.** Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan variabel citra institusi tidak berpengaruh secara parsial.
- b. Variabel kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap retensi.
- c. Variabel kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- d. Variabel kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh secara simultan signifikan terhadap retensi.
- e. Variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap retensi.
- f. Variabel kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa. Tetapi kepuasan mahasiswa yang berpengaruh secara parsial signifikan terhadap retensi.
- g. Variabel kepuasan mahasiswa dan citra institusi tidak berpengaruh secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa.

**Saran.** Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka rekomendasi dapat diberikan sebagai berikut:

- a. Peneliti  
Diharapkan peneliti dapat mengadakan penelitian yang lebih mendalam tentang kualitas layanan, citra institusi, kepuasan, serta retensi.
- b. Akademisi  
Akademisi dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi retensi di STIE Widya Gama Lumajang. Ukuran populasi dan sampel juga dapat diperbesar sehingga akan diperoleh data yang lebih menyeluruh.
- c. STIE Widya Gama Lumajang  
STIE Widya Gama Lumajang diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap para mahasiswa karena selain dapat meningkatkan kepuasan juga dapat meningkatkan citra institusi di mata masyarakat melalui opini yang dibangun oleh mahasiswa di luar institusi.

Audina: Kepuasan Mahasiswa Sebagai Intervening Antara Kualitas Layanan...

## **DAFTAR RUJUKAN**

Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. BPFE: Yogyakarta.

Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.

Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Alfabeta: Bandung.

Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Aditya Media: Yogyakarta.

