

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
MOTIVASI DAN LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin)**

Muhammad Yamani

(Poltekkes Kemenkes Banjarmasin)

Laila Refiana Said

(Universitas Lambung Mangkurat)

Dahniar

(Universitas Lambung Mangkurat)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on student satisfaction, the influence of service quality on student motivation, the influence of service quality on student loyalty, and analyzing the mediation of student satisfaction on the influence of service quality to student's motivation and loyalty.

This research is a quantitative research. This research method used questionnaire with 157 students of Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Level II Diploma III program and has been selected from Population 260 students. Measurement of variables using Likert Scale technique. Data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM).

The result of the research shows that service quality has an effect on student satisfaction, student motivation and student loyalty, but student's satisfaction has no direct effect to student's motivation and loyalty and does not mediate the influence of good service quality to student's motivation and loyalty.

Keywords:

service quality, student **satisfaction**, student motivation, student loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa, dan menganalisis mediasi kepuasan mahasiswa pada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi dan loyalitas mahasiswa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 157 mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Tingkat II program Diploma III dan telah dipilih dari Populasi 260 mahasiswa dengan teknik *purposive sampling*. Pengukuran variabel menggunakan teknik Skala Likert. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, motivasi mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, namun kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh langsung terhadap motivasi dan loyalitas mahasiswa serta tidak memediasi pengaruh kualitas layanan baik terhadap motivasi dan loyalitas mahasiswa.

Kata kunci :

kualitas layanan, kepuasan, motivasi, loyalitas, *structural equation modelling* (sem)

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat. Oleh karena itu perlu disiapkan berbagai upaya antara lain melalui peningkatan kualitas SDM yang bermutu dan pendidikan yang profesional melalui penyelenggaraan pendidikan tenaga kesehatan yaitu Jenjang Pendidikan Tinggi Diploma (JPT-D). JPT-D bertujuan untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang terampil, profesional, dan bermutu dengan jumlah yang cukup dalam rangka menunjang upaya pelayanan kesehatan (Renstra Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, 2012).

Tekanan pada perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas semakin meningkat. Selain itu, universitas didorong ke arah mempertahankan pelanggan mereka, menyadari keberlanjutan yang tergantung pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama mereka (Arif, Ilyas & Hameed 2013).

Pasar pendidikan tinggi sangat dipengaruhi oleh globalisasi yang menyebabkan meningkatnya persaingan untuk menarik mahasiswa. Kompetisi di antara lembaga pendidikan tinggi telah meningkat, karena itu lembaga-lembaga ini telah dipaksa untuk mengadopsi strategi yang berorientasi pasar untuk membedakan diri dari pesaing

mereka dan, dengan demikian, menarik mahasiswa sebanyak mungkin (Hanssen & Solvoll, 2015).

Lingkungan pendidikan tidak hanya sangat dinamis tetapi juga menantang. Persaingan intensif di sektor pendidikan tinggi (*High Education*), baik dalam penyediaan layanan publik dan swasta (Yusoff, McLeay & Burton, 2013). Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat, selain menawarkan berbagai keunggulan, perguruan tinggi juga harus mampu bersaing dalam memberikan kualitas terbaik bagi penggunanya (Wijatno, 2009:194).

Jumlah pendaftar pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dari tahun ke tahun bersifat fluktuatif. Hal ini mungkin disebabkan banyaknya perguruan tinggi kesehatan yang ada, sehingga masyarakat mempunyai banyak pilihan dalam melanjutkan studi mereka.

Data penerimaan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dari tahun 2013 sampai tahun 2015 mengalami penurunan. Hanya pada tahun 2016 kembali menunjukkan adanya peningkatan, namun hal ini belum menjamin adanya peningkatan untuk tahun-tahun mendatang karena banyaknya *competitor* yang ada.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator dari penjaminan mutu pendidikan tinggi. Hasil survey yang dilakukan Unit Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Banjarmasin tahun 2013 menyebutkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan perkuliahan pada jurusan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin yang berhubungan dengan materi perkuliahan sebagian besar dari 490 responden menyatakan bahwa kesesuaian materi dengan silabus dan RPP adalah puas yaitu rata-rata sebesar 75,51%. Namun, untuk Jurusan Kebidanan, hanya 47,67% responden yang menyatakan puas dan hasil tersebut cukup jauh dibanding rata-rata keseluruhan responden.

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sebagian besar hasilnya dari keenam jurusan menyatakan puas dengan rata-rata 61,83%. Hasil tertinggi ada pada Jurusan Gizi, yaitu 72,74% dari responden yang menyatakan puas. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja karyawan non dosen sebagian besar dari responden menyatakan cukup puas dengan kinerja karyawan non dosen yaitu dengan rata-rata sebesar 44,29%. Namun, untuk Jurusan Analis Kesehatan, sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebesar 46,39%. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana yang meliputi ruang kelas, alat laboratorium, dan alat bantu pengajaran, sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu sebesar 50,61%. Hanya responden dari Jurusan

Kebidanan yang menyatakan cukup terhadap kondisi sarana prasarana, yaitu sebesar 46,90%.

Hal berikutnya yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa adalah loyalitas mahasiswa. Loyalitas mahasiswa di sektor pendidikan tinggi membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat untuk mempromosikan, membangun, mengembangkan dan memelihara hubungan jangka panjang yang sukses dengan mahasiswa saat ini dan para alumni (Annamdevula & Bellamkonda 2016a).

Motivasi mahasiswa juga sangat penting dalam proses pendidikan. Ketika institusi pendidikan memberikan layanan yang lebih baik, maka mahasiswa akan termotivasi dalam proses belajar mengajar yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas hasil pendidikan.

IPK lulusan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dari tahun 2014 sampai tahun 2016 cenderung fluktuatif. Hal ini mungkin disebabkan karena kurangnya motivasi dari para mahasiswa dalam proses pembelajarannya. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan penelitian untuk mengetahui hal ini.

Kualitas layanan merupakan kunci untuk kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Layanan terbaik dapat memuaskan mahasiswa dan selanjutnya membuat mahasiswa setia kepada institusi. Masih adanya mahasiswa yang keluar atau berhenti setiap tahunnya mengindikasikan bahwa masih adanya masalah loyalitas terhadap institusi. Data mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin yang berhenti / *drop out* dalam empat tahun terakhir cenderung fluktuatif. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan penelitian untuk mengetahui hal ini.

Penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terdapat pada penelitian Ali et al (2016); Annamdevula & Bellamkonda (2016a); Martirosyan (2015); Wilkins & Balakrisman (2013); Hanssen dan Solvoll (2015); Yusoff, McLeay & Burton (2015); Annamdevula & Bellamkonda (2016b); Kondasani & Panda (2015); Lonial & Raju (2014); Kaura, Prasad & Sharma (2015); Fernandes, Ross & Meraj (2013). Penelitian lain yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap motivasi terdapat pada penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016b) dan Stukalina (2016). Sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas terdapat pada penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016a); Annamdevula & Bellamkonda (2016b); Kousar, Ilyas & Rehman (2015); Kondasani & Panda (2015); Lonial & Raju (2014); Kaura,

Prasad & Sharma (2015); Fernandes, Ross & Meraj (2013). Namun terdapat pula beberapa penelitian empiris yang menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas yaitu terdapat pada penelitian Narteh (2012); Bakti & Sumaedi (2013).

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan serta adanya perbedaan hasil pada penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini akan diteliti tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Motivasi dan Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin)”.

A. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin?
3. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin?
5. Apakah ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin?
6. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melalui kepuasan mahasiswa?
7. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melalui kepuasan mahasiswa?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melalui kepuasan mahasiswa.
7. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melalui kepuasan mahasiswa.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengetahuan yang ada dan mendukung anggapan bahwa kepuasan mahasiswa melakukan peran mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap motivasi dan loyalitas mahasiswa.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini bisa menjadi informasi bagi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin untuk lebih mengenali faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan, motivasi dan loyalitas mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Tjiptono & Chandra, 2011:162). Wibowo (2016:117) mengemukakan bahwa menjaga kualitas dalam semua bidang bisnis merupakan tugas berat. Dalam pendidikan tinggi alat untuk mengukur kualitas layanan yang dianggap lebih komprehensif salah satunya adalah HEDPERF (*Higher Education Performance*) yang diperkenalkan oleh Abdullah (2006) yang terdiri dari lima faktor yaitu : aspek akademik, aspek non akademik, akses, masalah program dan reputasi. Kualitas layanan pendidikan yang disediakan oleh universitas merupakan aspek

penting dari strategi pengelola pendidikan dalam konteks pendidikan yang berorientasi kepada pelanggan (Stukalina, 2014).

Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011:292). Kotler (2008) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan. Stukalina (2016) menyebutkan ada enam indikator yang dapat berfungsi sebagai prediktor dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa di lingkungan pendidikan, yaitu: materi pembelajaran, kualitas pelajaran yang dilakukan, fasilitas laboratorium komputer, layanan perpustakaan, pembelajaran kolaboratif, dukungan dari pengajar, staf dan pimpinan.

Motivasi

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya mencapai tujuan (Robbins & Judge 2015). Motivasi mahasiswa dapat dibedakan menjadi motivasi dari dalam (*intrinsic motivation*) dan motivasi dari luar (*extrinsic motivation*). Decy & Ryan (2000) mendefinisikan motivasi intrinsik sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepuasan melekat dan bukan untuk beberapa konsekuensi dipisahkan. Ketika termotivasi secara intrinsik seseorang bertindak untuk kesenangan bukan karena tekanan, atau imbalan.

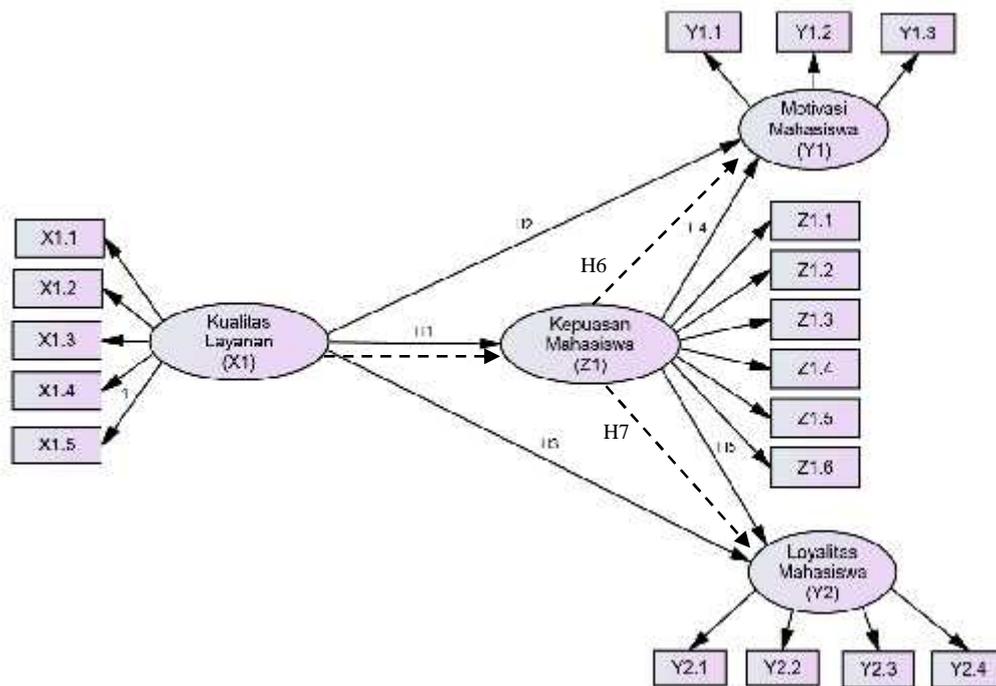
Loyalitas

Loyalitas menurut Oliver (1999) adalah sebuah komitmen yang tertanam dalam pada seseorang untuk membeli kembali produk atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian merk atau kumpulan merk yang sama secara berulang, tanpa memperhatikan pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang secara potensial menyebabkan perilaku beralih. Loyalitas dalam hal ini berhubungan dengan kepuasan menurut Oliver (1999) terbagi menjadi empat bagian yaitu : Loyalitas Kognitif, Loyalitas Afektif, Loyalitas Konatif, Loyalitas Tindakan. Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun (Tjiptono 2006:408). Loyalitas mahasiswa di sektor pendidikan

tinggi membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat dalam hal promosi, membangun, mengembangkan dan memelihara hubungan jangka panjang yang sukses antara mahasiswa saat ini dan para alumni.

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN

Berdasarkan telaah pustaka, maka disusun suatu kerangka konseptual yang menyatakan pengaruh antara variabel dalam penelitian ini, untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran teoritis digambarkan pada Gambar 1



Gambar 1.

Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas produk (baik barang maupun jasa) berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi gethok tular (*word of mouth communication*), pembelian ulang, loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas (Tjiptono, 2011:329). Penelitian Ali *et al* (2016) menunjukkan bahwa aspek akademik dan non-akademik, masalah program, reputasi universitas dan akses ke fasilitas universitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian lain juga

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah kunci untuk kepuasan mahasiswa yang dinyatakan dalam penelitian Annamdevulla & Bellamkonda (2016a), Wilkins & Balakrishnan (2013), Hanssen & Solvoll (2015), Martiyosan (2015), Yusoff, McLeay & Burton (2015), Annamdevulla & Bellamkonda (2016b), Stukalina (2016), Bakti & Sumaedi (2012). Teori dan penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat ditarik hipotesis pertama sebagai berikut :

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Penelitian yang dilakukan oleh Annamdevulla & Bellamkonda (2016b) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap motivasi mahasiswa. Penelitian lain terkait dengan pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa dilakukan Kousar, Ilyas & Rehman (2015). Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap motivasi mahasiswa.

Dalam pelayanan pendidikan, loyalitas dibutuhkan untuk mengembangkan hubungan yang solid dengan mahasiswa yang akhirnya memberikan dasar untuk kegiatan universitas masa depan. (Annamdevulla & Bellamkonda, 2016a). Penelitian dilakukan oleh Kousar, Ilyas & Rehman (2015) menunjukkan semua layanan kelembagaan akademik secara signifikan mempengaruhi prestasi siswa dan loyalitas. Penelitian lain yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas adalah Kondasani & Panda (2015), Lonial & Raju (2014), Kaura, Prasad & Sharma (2015). Namun penelitian oleh Bakti & Sumaedi (2012), Narteh (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki efek signifikan langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam layanan perpustakaan. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis ketiga sebagai berikut

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa

Lembaga pendidikan tinggi harus melihat kebutuhan dan motivasi siswa yang tepat dalam mendukung proses belajar-mengajar. Kurangnya layanan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa, yang akhirnya menghasilkan prestasi

akademik yang tidak maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Annamdevula & Bellamkonda (2016b) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dan motivasi mempunyai hubungan dinyatakan dalam penelitian Stukalina (2016). Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis keempat yang sebagai berikut :

H4 : Kepuasan Mahasiswa berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa

Loyalitas mahasiswa di sektor pendidikan tinggi membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat dalam hal promosi, membangun, mengembangkan dan memelihara hubungan jangka panjang yang sukses antara mahasiswa saat ini dan para alumni. (Annamdevula & Bellamkonda, 2016a). Penelitian yang dilakukan oleh Annamdevula & Bellamkonda (2016a) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas dinyatakan dalam penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016b), Arif, Ilyas & Hameed (2013), Kousar, Ilyas & Rehman (2015), Kondasani & Panda (2015), Lonial & Raju (2014), Kaura, Prasad & Sharma (2015). Namun penelitian oleh Bakti & Sumaedi (2012), Narteh (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki efek signifikan langsung terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis kelima sebagai berikut:

H5 : Kepuasan Mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya mencapai tujuan (Robbins & Judge 2015). Motivasi mahasiswa sangat penting untuk keterlibatan kognitif dalam proses pendidikan yang panjang dan berkesinambungan. Ini adalah proses siklus yang ketika organisasi pendidikan memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa, mereka mendapatkan motivasi untuk berpartisipasi dalam proses pendidikan, dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas hasil pendidikan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016b). Penelitian yang dilakukan oleh Annamdevula & Bellamkonda (2016b) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sepenuhnya memediasi hubungan antara persepsi mahasiswa terhadap hubungan dinyatakan dalam penelitian Stukalina (2016). Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis keenam sebagai berikut :

H6 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun (Tjiptono 2006:408). Dalam pelayanan pendidikan, loyalitas dibutuhkan untuk mengembangkan hubungan yang solid dengan mahasiswa yang akhirnya memberikan dasar untuk kegiatan universitas masa depan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016a). Penelitian yang dilakukan oleh Annamdevula & Bellamkonda (2016a) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan loyalitasmahasiswa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas dinyatakan dalam penelitian Annamdevulla & Bellamkonda (2016b), Arif, Ilyas & Hameed (2013), Kousar, Ilyas & Rehman (2015), Kondasani & Panda (2015), Lonial & Raju (2014), Kaura, Prasad & Sharma (2015). Namun penelitian oleh Bakti & Sumaedi (2012), Narteh (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki efek signifikan langsung terhadap loyalitas. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis ketujuh sebagai berikut:

H7 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian, Unit Analisis, Populasi, sampel dan Metode Pengambilan Sampel

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan cara melakukan proses analisa untuk melakukan uji hipotesa (Singarimbundan Effendi, 2011). Unit analisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah individu yang berstatus sebagai mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Program Diploma II Tingkat III di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin sebanyak 260 orang dijadikan populasi dalam penelitian ini dan setelah dilakukan perhitungan besar sampel sebanyak 157 orang.

Penarikan sampel dilakukan dengan *nonprobability* dengan teknik penarikan sampel yang dipakai adalah *purposive sampling*.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Kualitas layanan adalah kualitas yang didapat mahasiswa terhadap layanan yang diberikan selama mengikuti proses pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Indikator kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi yaitu berupa aspek akademik, aspek non akademik, akses, masalah program dan reputasi.

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang yang didapatkan mahasiswa ketika diberikan pelayanan pendidikan tinggi. Indikator kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini berupa materi pembelajaran, kualitas pelajaran, fasilitas laboratorium komputer, layanan perpustakaan, pembelajaran kolaboratif dan dukungan dari pengajar, staf dan pimpinan.

Motivasi mahasiswa adalah ketekunan dan semangat mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Indikator motivasi mahasiswa dalam penelitian ini berupa kebutuhan pencapaian, kebutuhan akan kekuatan dan kebutuhan hubungan.

Loyalitas mahasiswa adalah perasaan bangga menjadi bagian dari Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dan turut menjaga menjaga nama baik Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Indikator loyalitas mahasiswa dalam penelitian ini berupa loyalitas kognitif, loyalitas afektif, loyalitas konatif dan loyalitas tindakan.

Pengukuran Variabel

Mengukur variabel kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, maotivasi mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin menggunakan Skala Likert, yaitu butir-butir pernyataan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis untuk kemudian dapat dijawab oleh responden (Sugiyono, 2011;92). Kemudian data jawaban dari para responden diberi skor dengan 5 klasifikasi jawaban yang diberikan dengan ketentuan sebagai berikut : sangat setuju / sangat puas, setuju / puas, netral atau antara setuju / puas atau tidak setuju / tidak puas, tidak setuju / tidak puas, sangat tidak setuju / sangat tidak puas.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validitas instrument menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Item yang dinyatakan valid apabila nilai loading factor > 0,3 (Cohen, 1992). Sedangkan

untuk reliabilitas instrument menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan kriteria jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,7 maka instrument dikatakan reliabel.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software* AMOS 21.0.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian disimpulkan bahwa 15 item pernyataan kuesioner untuk kualitas layanan semuanya valid dan reliabel. Item pernyataan kepuasan mahasiswa sebanyak 18 item dinyatakan valid dan reliabel. Item pernyataan motivasi mahasiswa sebanyak 9 item dinyatakan valid dan reliabel. Demikian pula untuk item pernyataan loyalitas mahasiswa sebanyak 12 pernyataan dinyatakan valid dan reliable. Sehingga dapat di proses untuk analisis selanjutnya.

Uji Asumsi

Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 5.16 menunjukkan bahwa nilai Sig (2-tailed) sebesar 0,086 > 0,05. Hal ini berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal.

Uji Outlier

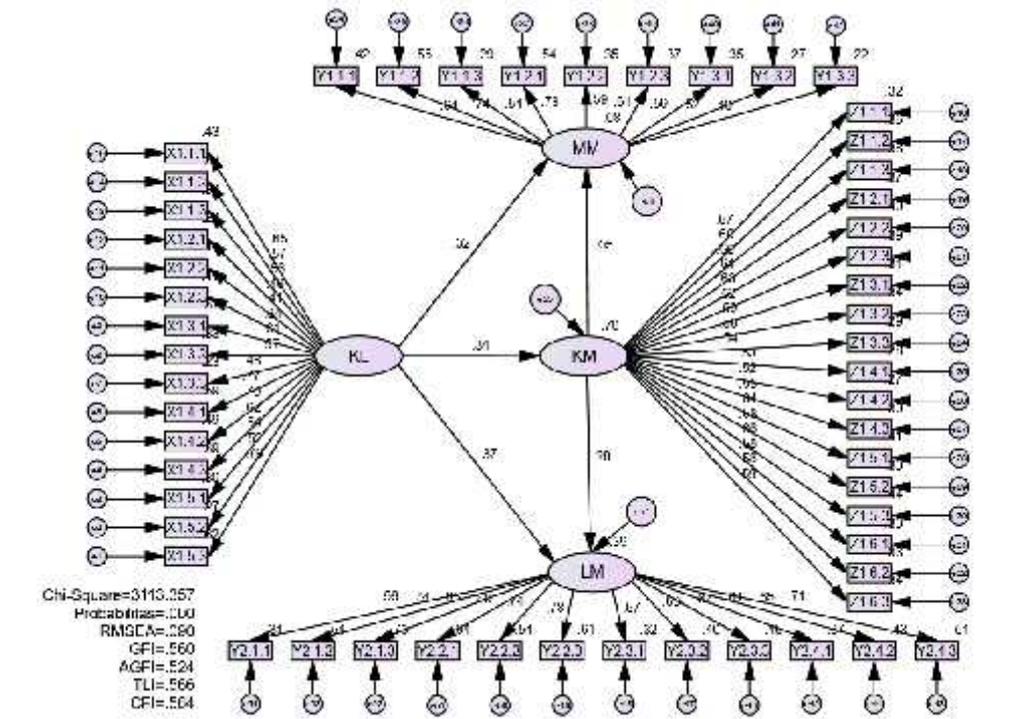
Untuk melihat nilai batas data secara *multivariate* menyebar secara normal atau tidak maka digunakan tabel X^2 -*Chi Square* dengan df (jumlah variabel, tingkat signifikansi pada 0,01). Untuk melihat nilai *Chi-Square* dapat dengan menggunakan bantuan tabel *Chi-Square* atau menggunakan program excel. Pada *Probability* 0,01 *Deg-Freedom* 153 muncul nilai sebesar 115,266. Secara *multivariate* data dinyatakan normal jika nilai *mahalanobis distance* lebih kecil dari nilai *Chi-Square*. Karena nilai *mahalanobis distance* (104.413) lebih kecil dari *Chi-Square* (123,957) maka data secara *multivariate* dinyatakan normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan perhitungan pada *coefficient* terlihat bahwa VIF variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa sebesar 1,756 lebih kecil dari 10. Maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikoliner.

Uji Model

Hasil output AMOS ditunjukkan pada Gambar 5.2:



Gambar 2

Model Struktural

Dari hasil output AMOS untuk model awal jika disajikan dalam tabel *Goodness of Fit* terlihat dalam Tabel 1:

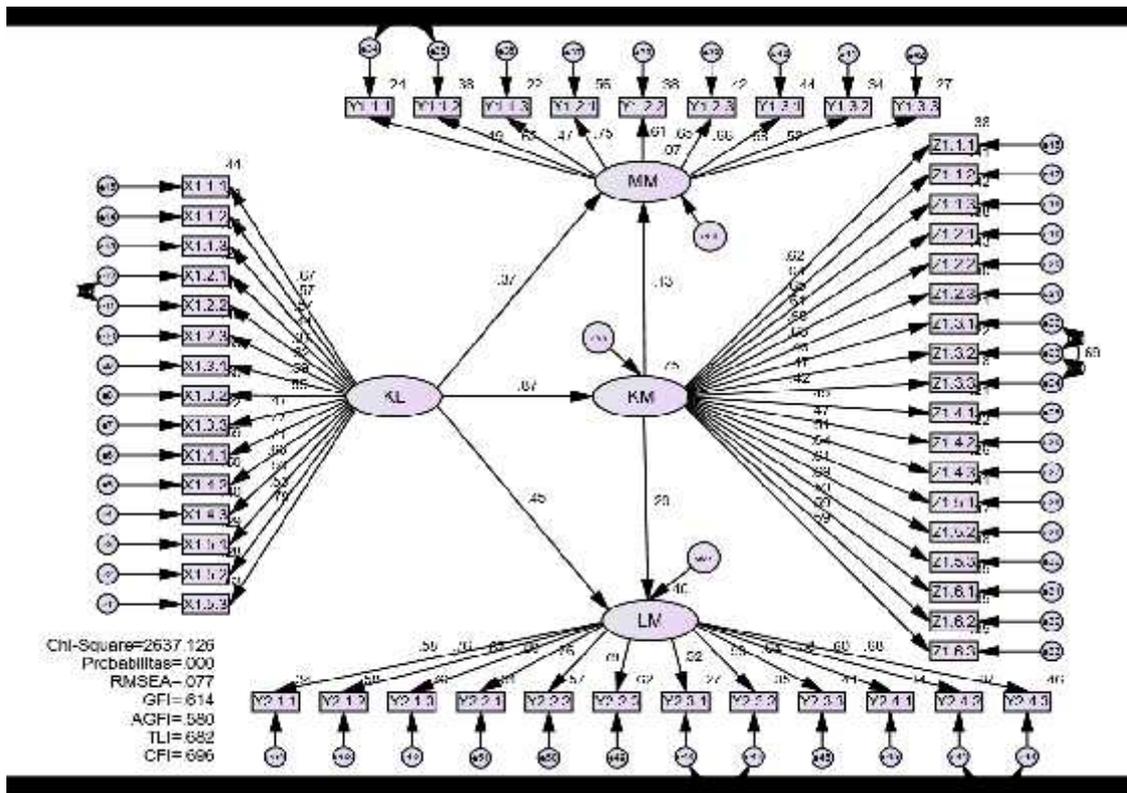
Tabel 1

Hasil Goodness of Fit Index dan Cut of Value Model Awal

Goodness of Fit Index	Cut of Value	Hasil
2 – Chi Square	Diharapkan kecil	3113,357
Significance Probability	≥ 0,05	0,000
RMSEA	≤ 0,08	0,090
GFI	≥ 0,90	0,560
AGFI	≥ 0,90	0,524
CMIN/DF	≤ 2,00	2.268
TLI	≥ 0,95	0,566
CFI	≥ 0,95	0,584

Sumber : Data primer diolah (2017)

Berdasarkan tabel 1 maka model dikatakan belum fit, sehingga perlu dilakukan modifikasi. Modifikasi dilakukan agar angka-angka cut of value dalam goodness of fit index bisa tercapai. Modifikasi dilakukan berdasarkan pada proses pengujian AMOS yang disertai tampilan *Modification Indices*. Setelah menghubungkan beberapa error berdasarkan *modification indices* maka hasil output AMOS terlihat pada gambar 3:



Gambar 3

Model Struktural Hasil Modifikasi

Dari hasil output AMOS untuk model yang sudah dimodifikasi jika disajikan dalam tabel *Goodness of Fit* terlihat dalam Tabel 2:

Tabel 2

Hasil Goodness of Fit Index dan Cut of Value Model Modifikasi

Goodness of Fit Index	Cut of Value	Hasil
2 – Chi Square	Diharapkan kecil	2637,126
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,000
RMSEA	$\leq 0,08$	0,077
GFI	$\geq 0,90$	0,614
AGFI	$\geq 0,90$	0,580
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,931
TLI	$\geq 0,95$	0,682
CFI	$\geq 0,95$	0,696

Sumber : Data primer diolah (2017)

Hasil Analisis Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini, dapat terlihat dalam tabel3 sebagai berikut:

Tabel 3
Pengaruh Antar Variabel

No	Pengaruh Antar Variabel	Kriteria	Nilai	Kesimpulan
1.	Kualitas layanan → kepuasan mahasiswa	0,3	0,866	Berpengaruh
2.	Kualitas layanan → motivasi mahasiswa	0,3	0,370	Berpengaruh
3.	Kualitas layanan → loyalitas mahasiswa	0,3	0,449	Berpengaruh
4.	Kepuasan mahasiswa → motivasi mahasiswa	0,3	-0,130	Tidak berpengaruh
5.	Kepuasan mahasiswa → loyalitas mahasiswa	0,3	0,203	Tidak berpengaruh
6.	Kualitas layanan → kepuasan mahasiswa → motivasi mahasiswa	0,3	-0,112	Tidak berpengaruh
7.	Kualitas layanan →kepuasan mahasiswa →loyalitas mahasiswa	0,3	0,176	Tidak berpengaruh

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Z) dengan nilai estimate 0,866. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa (Y1) dengan nilai estimate 0,370. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap motivasi mahasiswa. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat motivasi mahasiswa.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y2) dengan nilai estimate 0,449. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat loyalitas mahasiswa.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa (Z) tidak berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa (Y₁) dengan nilai estimate -0,130. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yaitu kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa ditolak.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa (Z) tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y_2) dengan nilai estimate 0,203. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima yaitu kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa ditolak.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kualitas layanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa (Y_1) melalui kepuasan mahasiswa (Z) dengan nilai estimate -0,112. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi mahasiswa.

Hasil perhitungan SEM menyatakan bahwa kualitas layanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y_2) melalui kepuasan mahasiswa (Z) dengan nilai estimate 0,176. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Implikasi Hasil Penelitian

Kontribusi/Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis maka penelitian ini dapat memperkuat atau menolak konsep teoritis dan hasil penelitian terdahulu tentang kualitas layanan, kepuasan, motivasi dan loyalitas. Semua penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini memiliki alat analisa, jumlah responden, lokasi penelitian, serta unit kerja yang berbeda.

Hasil uji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa memperkuat hasil penelitian dari Alves & Raposo (2010), Ali *et al* (2016), Annamdevulla & Bellamkonda (2016a), Hanssen & Solvoll (2015), Martiyosan (2015), Yusoff, McLeay & Burton (2015), Annamdevulla & Bellamkonda (2016b), Stukalina (2016). Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa adalah pelanggan utama. Oleh karena itu mahasiswa sebagai konsumen utama dalam pendidikan tinggi harus diperhatikan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa.

Hasil uji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap motivasi mahasiswa memperkuat hasil penelitian Annamdevulla & Bellamkonda (2016b) dan Kousar, Ilyas & Rehman (2015). Organisasi pendidikan yang

memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa, akan menyebabkan mereka mendapatkan motivasi untuk berpartisipasi dalam proses pendidikan, dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas hasil pendidikan. Oleh karena itu motivasi mahasiswa sangat penting untuk keterlibatan dalam prosen pendidikan yang panjang dan berkesinambungan.

Hasil uji hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa memperkuat hasil penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016a dan 2016b), Kousar, Ilyas & Rehman (2015). Dalam pelayanan pendidikan, loyalitas dibutuhkan untuk mengembangkan hubungan yang solid dengan mahasiswa yang akhirnya memberikan dasar untuk kegiatan universitas masa depan. Keuntungan bagi lembaga pendidikan yang memiliki mahasiswa yang loyal tidak hanya ketika mahasiswa sedang menempuh studi, namun juga ketika mereka sudah menyelesaikan pendidikan, karena mereka berpotensi untuk menjadi *word of mouth advertiser*.

Hasil uji hipotesis keempat menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa berbeda dengan penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016b). Lembaga pendidikan tinggi harus melihat kebutuhan dan motivasi siswa yang tepat dalam mendukung proses belajar-mengajar. Kurangnya layanan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa, yang akhirnya menghasilkan prestasi akademik yang tidak maksimal.

Hasil uji hipotesis kelima menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa berbeda dengan penelitian Annamdevulla & Bellamkonda (2016a dan 2016b), Kousar, Ilyas & Rehman (2015), Kondasani & Panda (2015), Lonial & Raju (2014), dan Kaura, Prasad & Sharma (2015). Loyalitas mahasiswa di sektor pendidikan tinggi membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat dalam hal promosi, membangun, mengembangkan dan memelihara hubungan jangka panjang yang sukses antara mahasiswa saat ini dan para alumni.

Hasil uji hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa tidak memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan motivasi mahasiswa berbeda dengan penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016b). Perbedaan hasil penelitian Annamdevula & Bellamkonda (2016b) disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik responden yang berjumlah 2.565 dari tujuh perguruan tinggi yang sudah

terakreditasi dan sudah mapan dalam hal infrastruktur dan fasilitas lainnya. Mereka yang sudah merasakan fasilitas yang baik akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan serta dapat meningkatkan motivasi. Hal ini juga mungkin disebabkan karena motivasi intrinsik dari individu lebih menonjol. Seperti yang dikatakan oleh Decy & Ryan (2000) bahwa ketika termotivasi secara instrinsik seseorang bertindak untuk kesenangan bukan karena tekanan atau imbalan. Jadi ketika responden sudah merasakan senang dengan layanan yang diberikan, maka motivasi mereka meningkat walaupun tanpa melalui rasa kepuasan terhadap layanan tersebut.

Hasil uji hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa tidak memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa berbeda dengan penelitian Annamdevulla & Bellamkonda (2016a dan 2016b), Kousar, Ilyas & Rehman (2015), Kondasani & Panda (2015), Lonial & Raju (2014), dan Kaura, Prasad & Sharma (2015). Loyalitas mahasiswa di sektor pendidikan tinggi membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat dalam hal promosi, membangun, mengembangkan dan memelihara hubungan jangka panjang yang sukses antara mahasiswa saat ini dan para alumni.

Implikasi Manajerial

Hasil uji hipotesis dapat dikembangkan menjadi sebuah informasi untuk manajemen Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dalam pemberian layanan untuk menciptakan kepuasan mahasiswa, meningkatkan motivasi mahasiswa serta memperkuat loyalitas mahasiswa. Temuan hasil penelitian ini memang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan, baik terhadap kepuasan mahasiswa, motivasi mahasiswa serta loyalitas mahasiswa, namun kepuasan mahasiswa masih tidak menunjukkan adanya pengaruh secara langsung maupun sebagai mediasi terhadap motivasi dan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu institusi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin perlu kiranya memperhatikan berbagai hal yang terkait dengan kepuasan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas mahasiswa.

Manajemen puncak perlu memberikan dukungan dan partisipasi aktif kepada karyawan dalam rangka melakukan praktik manajemen sumber daya manusia dari paradigma tradisional yang hanya menekankan kepada penyelesaian tugas-tugas kepada paradigma yang berorientasi kepada pelayanan terhadap mahasiswa. Selain itu Poltekkes Kemenkes Banjarmasin juga harus selalu aktif mencari berbagai inovasi dan terobosan

dalam merespon setiap perubahan menyangkut faktor 3C (*Customers, Company, dan Competitors*) misalnya dengan TQM (*Total Quality Management*) untuk membantu proses perbaikan secara berkesinambungan.

Keterbatasan Hasil Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya : penelitian ini terbatas hanya pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk institusi lainnya, sampel yang dipilih yang hanya mahasiswa tingkat II program Diploma III. Selain itu data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi dari penilaian responden yang mungkin adanya faktor subyektifitas karena dalam memberikan jawaban terkait dengan keseriusan, perasaan senang dan tidak senang serta faktor situasional lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan yang diberikan meningkat maka mahasiswa akan merasa puas.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mampu memotivasi mahasiswa untuk belajar.
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mampu memberikan pengaruh loyalitas mahasiswa untuk tetap bertahan.
4. Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa belum mampu memotivasi mahasiswa untuk belajar.
5. Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa belum

mampu memberikan mahasiswa untuk tetap bertahan dan melanjutkan perkuliahan hingga selesai.

6. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mampu memotivasi mahasiswa meskipun tidak disertai rasa puas terlebih dahulu.
7. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Banjarmasin mampu menumbuhkan loyalitas mahasiswa meskipun tidak disertai rasa puas terlebih dahulu.

Saran

1. Bagi unsur pimpinan dan staf agar tetap memperhatikan kualitas layanan yang diberikan mengingat masih adanya beberapa mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin terutama pada fasilitas laboratorium komputer.
2. Perlunya menganalisa umpan balik dari mahasiswa, para alumni dan pesaing secara lebih baik, sehingga tindakan antisipatif dan korektif bisa ditempuh secara cepat, akurat dan efisien.
3. Meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cara peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan.
4. Bagi penelitian selanjutnya dapat memperbesar populasi dan sampel penelitian serta dapat memperluas ruang lingkup penelitian terhadap beberapa institusi pendidikan lainnya sehingga hasil penelitian bisa digeneralisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Firdaus (2006), The Development of HEdPERF : A New Measuring Instrument Of Service Quality For The Higher Education Sector, *International Journal of Consumer Studies*, 30 , 6, November 2006, pp569–581.
- Ali Faizan, Zhou Yuan, HussainKashif, Nair PradeepKumar, Ragavan Neethiahnanthan Ari (2016), Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?, *Quality Assurance in Education*, Vol. 24 Iss 1 pp. 70 – 94.

- Alves, H. & Raposo, M. (2010), The Influence Of University Image On Students Behavior,*International Journal of Educational Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 73-85.
- Annamdevulla Subrahmanyam & Bellamkonda Raja Shekhar (2016a), The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction,*Journal of Modelling in Management*, Vol. 11 Iss 2 pp. 446 – 462.
- Annamdevulla Subrahmanyam & Bellamkonda Raja Shekhar (2016b), Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities,*Journal of Modelling in Management*, Vol. 11 Iss 2 pp. 488 – 517.
- Arif Seema, Ilyas Maryam & Hameed Abdul (2013), Student satisfaction and impact of leadership in private universities, *The TQM Journal*, Vol. 25 Iss 4 pp. 399 – 416.
- Badan Pusat Statistik (2016), *Propinsi Kalimantan Selatan Dalam Angka* No Katalog 1102001.63, Penerbit BPS Propinsi Kalimantan Selatan.
- Bakti I Gede Mahatama Yuda & Sumaedi Sik (2013), An Analysis Of Library Customer Loyalty The Role Of Service Quality And Customer Satisfaction, A Case Study In Indonesia, *Library Management*, Vol. 34 Iss 6/7 pp. 397 – 414.
- Deci E.L. & Ryan R.M (2000) Intrinsic and Extrinsic Motivations : Classic Definition and New Directions,*Contemporary Educational Psychology* 25, 54-56, Plenum Press, New York, NY.
- Fahmi Irham (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Ferdinand Agusty (2014), *Metode Penelitian Manajemen edisi 5*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fernandes Cedwyn, Ross Kieran, Meraj Mohammad (2013), Understanding Student Satisfaction And Loyalty In The UAE HE Sector,*International Journal of Educational Management*, Vol. 27 Iss 6 pp. 613 – 630.
- Ghasemi Asghar & Zahediasi Saleh (2012), Normality Tests For Statistical Analysis : A Guide For Non Statisticians
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3693611/> [19 Juli 2017]
- Ghozali I (2013), *Model Persamaan Structural Konsep & Aplikasi Dengan Program Amos 21.0 Edisi V*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanssen Thor-Erik Sandberg & Solvoll Gisle (2015), The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University, *Facilities*, Vol. 33 Iss 13/14 pp. 744 – 759.
- Heizer J. & Render Barry (2015), *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan Edisi 11*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kaura Vinita, Prasad Ch.S. Durga, Sharma Sourabh (2015), Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction,*International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Iss 4 pp. 404 – 422.

- Kondasani Rama Koteswara Rao & Panda Rajeev Kumar (2015), Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28 Iss 5 pp. 452 – 467.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2008), *Manajemen Pemasaran edisi 12*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kousar Shazia, Ilyas Muhammad, Rehman CH Abdul (2015), Mediating Model Of Hypothesized Effect Of Academic & Institutional Services On Student Achievement & Loyalty, *Sci.Int(Lahore)*, 27(2), 1387-1394.
- Lonial Subash & Raju P.S. (2015), Impact Of Service Attributes On Customer Satisfaction And Loyalty In A Healthcare Context, *Leadership in Health Services*, Vol. 28 Iss 2 pp. 149 – 166.
- Martirosyan Nara (2015), An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education, *International Journal of Educational Management*, Vol. 29 Iss 2 pp. 177 – 191.
- Narteh Bedman (2013), Determinants Of Students' Loyalty In The Ghanaian Banking Industry, *The TQM Journal*, Vol. 25 Iss 2 pp. 153 – 169.
- Oliver, R.L. (1999), Whence Consumer Loyalty?, *The Journal of Marketing*, Vol. 63 No. 2, pp. 33-44.
- Robbins SP & Judge Timothy A (2015), *Perilaku Organisasi, Edisi 16*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso Singgih (2012), *Analisis SEM menggunakan AMOS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Shaltoni Abdel Monim, et al, (2015), Exploring Students' Satisfaction With Universities' Portals In Developing Countries, *The International Journal of Information and Learning Technology*, Vol. 32 Iss 2 pp. 82 – 93.
- Stukalina Yulia (2014), Identifying Predictors Of Student Satisfaction And Student Motivation In The Framework Of Assuring Quality In The Delivery Of Higher Education Services, *Business, Management and education* eISSN 2029-6169: 127–137.
- Stukalina Yulia (2016), Modelling Student Satisfaction And Motivation In The Integrated Educational Environment An Empirical Study, *International Journal of Educational Management*, Vol. 30 Iss 6 pp. 1072 – 1087.
- Sugiyono (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suliyanto (2011), *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sultan, Parves & Wong, Ho Yin (2013), Antecedents and consequences of service quality in a higher education context A qualitative research approach, *Quality Assurance in Education*, Vol. 21 Iss 1 pp. 70-95.
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius (2011), *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

- Tjiptono Fandy (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Jawa Timur.
- Vallerand R.J., *et al* (1992), The Academic Motivation Scale : A Measure Of Intrinsic, Extrinsic, And A Motivation In Education, *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 52 No. 4, pp. 1003-1007.
- Wibowo (2016), *Manajemen Kinerja edisi kelima*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wijatno Serian (2009), *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efektif, Efisien, Efektif, dan Ekonomis Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wilkins Stephen &Balakrishnan Melodena Stephens (2013), Assessing student satisfaction in transnational higher education,*International Journal of Educational Management*, Vol. 27 Iss 2 pp. 143 – 156.
- Yusoff Mazirah, McLeay Fraser &Burton Helen Woodruffe (2013), Dimensions Driving Business Student Satisfaction In Higher Education,*Quality Assurance in Education*, Vol. 23 Iss 1 pp. 86 – 104.
- _____ (2012) *Rencana Strategis*, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.