

STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA

Riama Sibarani

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta Selatan
Jalan Arteri Pondok Indah No. 11, Kebayoran Lama, RT.4/RW.2, Kebayoran Lama, Kota
Jakarta Selatan 12240, Indonesia
Email : riama_sarah@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh langsung citra perguruan tinggi, kompetensi dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Penelitian ini juga menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung citra perguruan tinggi kompetensi dosen, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dengan sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa USNI metode pengambilan sampel simple random sampling dan purposive sampling. Kriteria sampel yaitu mahasiswa yang telah kuliah minimal semester 4 (empat), Variable-variabel yang dianalisis adalah Citra Perguruan Tinggi, Kompetensi Dosen dan Kualitas Layanan, kepuasan dan loyalitas. Metode dan alat analisis adalah SEM dan Path Analysis

Kata Kunci : *Citra perguruan tinggi, kompetensi dosen, kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, SEM, Path Analysis*

ABSTRACT

This researchs aims to examined and analyzed the direct effect of image, university, lecturer competence and service quality toward satisfaction and loyalty student. This study also examines and analyzes the indirect effect of the image of the college, lecturer competence, and service quality on student satisfaction and student loyalty as a mediating variable. The sample in this research were USNI students using simple random sampling and purposive sampling methods. The sample criteria are students who have studied at least 4 (four) semesters. The variables analyzed are College Image, Lecturer Competence and Service Quality, satisfaction and loyalty. The methods and analysis tools are SEM and Path Analysis.

Keywords: Higher education image, lecturer competence, service quality, student satisfaction, student loyalty, SEM, Path Analysis

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Banyaknya perguruan tinggi dengan banyaknya prodi-prodi yang ditawarkan, memberikan kebebasan kepada calon mahasiswa untuk memilih nama perguruan tinggi yang mampu memenuhi atau memuaskan harapannya. Menurut Helgesen dan Nasset (2007) menyatakan bahwa proses keputusan mahasiswa dalam memilih suatu perguruan tinggi dipengaruhi oleh citra dan layanan perguruan tinggi itu sendiri. Jika mahasiswa puas dengan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi maka mahasiswa akan loyal terhadap keberadaan universitas dengan merekomendasikan perguruan tinggi yang bersangkutan kepada adek-adek kelasnya, atau kepada saudara-saudara dan masyarakat. Para mahasiswa yang puas menjadi loyal terhadap perguruan yang bersangkutan, selanjutnya mahasiswa tersebut akan merekomendasikan kepada para calon mahasiswa terhadap suatu nama perguruan tinggi tertentu jika fasilitas, pelayanan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi sesuai dengan harapannya.

Persaingan sektor pendidikan untuk menarik minat calon mahasiswa merupakan pembahasan yang menarik. Dengan tingkat persaingan yang ketat antar perguruan tinggi, penelitian tentang loyalitas sangat diperlukan. Upaya penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan yang berarti bagi penyusunan strategi oleh para manajemen Universitas. Dengan kondisi seperti itu, universitas dituntut menciptakan citra baik serta memberikan layanan yang baik sehingga membuat mahasiswa merasa puas dan menjadi loyal. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “pengaruh citra institusi, kompetensi dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

IDENTIFIKASI MASALAH

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih luas, karena bagi perusahaan, salah satu faktor penentu kesuksesan dalam menciptakan loyalitas para pelanggannya adalah menciptakan kepuasan. Kondisi ini juga dapat diterapkan pada perguruan tinggi. Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai pengaruh citra merek terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia (USNI). Atas pertimbangan tersebut peneliti ingin mengetahui peran citra perguruan tinggi, kompetensi dosen serta kualitas pelayanan USNI terhadap kepuasan mahasiswa dan Loyalitas mahasiswa untuk kuliah USNI. Berdasarkan uraian diatas masalah diidentifikasi sebagai berikut: (1) bagaimana pengaruh **Citra** Universitas Satya Negara Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa, (2) Bagaimana pengaruh **Kompetensi dosen** terhadap kepuasan mahasiswa, (3) Bagaimana **Kualitas layanan** terhadap kepuasan mahasiswa?

BATASAN MASALAH

Adapun masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah citra perguruan tinggi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah citra perguruan tinggi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?
5. Apakah kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?
6. Apakah citra perguruan tinggi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa?

7. Apakah kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa?
8. Apakah kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah: Mengetahui pengaruh Citra, Kompetensi dosen, kualitas layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia. Memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah-masalah angka indeks jumlah mahasiswa baru dan mahasiswa yang tidak menyelesaikan study di USNI. Sebagai masukan kepada pihak manajemen USNI dalam menentukan kebijakan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Citra Perguruan Tinggi

Kotler (2006:338) mendefinisikan citra sebagai seperangkat keyakinan, ide, dan pengaruh yang didapat seseorang dari suatu obyek. Sikap dan tindakan seseorang terhadap obyek sebagian besar karena citra obyek tersebut. Keberhasilan universitas membentuk citra dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya sejarah universitas, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

Kepuasan: Dengan adanya citra yang positif dimata pelanggan, maka bisa menambah kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Menurut Pasuraman et.al., (1996) kepuasan ada pada diri konsumen, jika produk yang mempunyai citra positif dimata konsumen maka akan mendapatkan loyalitas konsumen. Sedangkan Che et. Al., (2013) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan juga mempunyai peran sebagai mediasi secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Ilhami (2013) citra perusahaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Faullant et. al., (2008).

Kompetensi Dosen: Kompetensi dosen adalah kemampuan yang dimiliki dosen mencakup pengetahuan, keterampilan, penguasaan, nilai dan sikap yang digambarkan dalam kebiasaan bertindak dan berpikir dalam proses pembelajaran yang efektif dan efisien agar dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas dan menjadi sumberdaya manusia yang potensial. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen bahwa dosen merupakan pendidikan yang profesional dengan tugas mentransformasikan, mengembangkan serta menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan Undang – Undang No. 14 Tahun 2015 kompetensi yang wajib dimiliki oleh seorang guru atau dosen ada empat: 1).Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan guru atau dosen dalam pengelolaan pembelajaran peserta didik. 2). Kompetensi profesional merupakan kemampuan guru atau dosen dalam menguasai materi pelajaran secara luas dan mendalam. 3). Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan pribadi guru atau dosen dalam berakhlak, dan menjadi suri tauladan (*role model*) peserta didik. 4). Kompetensi sosial merupakan kemampuan guru atau dosen dalam berkomunikasi dan bersosialisasi dengan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, orangtua atau wali dan masyarakat sekitar secara efektif.

Kualitas Layana

didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml, 1988). Kualitas layanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang

menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan

Loyalitas Mahasiswa: Menurut Diah Damyanti (2006:37-38) Loyalitas merupakan fungsi psikologis dalam pemberian respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh seseorang dengan mengambil perhatian satu atau lebih merek alternatif dari sejumlah merek atau produk sejenis. Dian Dharmayanti (2006:38) mempunyai pendapat bahwa pelanggan yang loyal merupakan pelanggan yang sudah merasakan puas ketika memakai atau menggunakan barang dan jasa tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan dan memberitahu barang atau jasa tersebut kepada orang lain.

2. Pengembangan Hipotesis

Dengan terbentuknya citra yang baik dimata pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut, begitu juga sebaliknya apabila dimata pelanggan citra yang jelek, hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis penelitian yaitu: **H1: Citra perguruan tinggi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa**

Dosen yang memiliki kompetensi tinggi akan menghasilkan kegiatan belajar mengajar yang efektif sehingga mahasiswa merasa puas karena mampu memahami apa yang disampaikan oleh dosen. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis penelitian yaitu: **H2: Kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa**

Citra perguruan tinggi merupakan kesan dan perasaan seseorang terhadap perguruan tinggi tersebut. Menurut Parasuraman *et al.*, (1996) menyatakan bahwa adanya kepuasan pada diri konsumen, maka produk perusahaan dapat memperoleh citra baik dari konsumen dan pada gilirannya akan memperoleh loyalitas konsumen. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis penelitian yaitu: **H3: Pengaruh citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa**

Kompetensi dosen adalah kemampuan yang dimiliki dosen meliputi kemampuan pengetahuan, keterampilan, penguasaan, nilai dan sikap yang ditunjukkan dalam bertindak dan berpikir pada proses pembelajaran yang efektif dan efisien untuk menjadikan anak didik menjadi sumberdaya manusia yang potensial. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis yaitu: **H4: Pengaruh kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa**

Citra perusahaan merupakan kesan seseorang terhadap perusahaan tersebut. Fujun Lai *et al.* (2011) menyatakan citra memiliki pengaruh positif pada kepuasan konsumen. Sedangkan Che *et al.* (2013) menemukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan juga juga berperan sebagai mediasi hubungan tidak langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis yaitu: **H : Pengaruh citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening.**

Kompetensi dosen merupakan standar kompetensi profesional yang harus dimiliki dosen yaitu pengelolaan pembelajaran dan penguasaan akademik. Keberhasilan dosen seseorang bisa dilihat jika memenuhi seluruh kompetensi sesuai dengan undang-undang no 14 tahun 2005. Jika seluruh kompetensi telah tercapai berarti pekerjaan seseorang telah dianggap memiliki kualitas kerja yang baik. Menurut Ilhami (2013) menyatakan bahwa citra perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa

kompetensi dosen mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kepuasan mahasiswa bisa menjadikan mediasi untuk menuju loyalitas mahasiswa. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis: **H6: Pengaruh kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening** Menurut Che *et al.* (2013) menemukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan juga juga berperan sebagai mediasi hubungan tidak langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan menurut Ilhami (2013) menyatakan bahwa citra perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Refleksi ini membawa peneliti untuk merumuskan hipotesis: **H7: Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa**

METODE PENELITIAN

Objek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Universitas Satya Negara Indonesia (USNI). Sedangkan subyek penelitiannya adalah para mahasiswa. Kriteria mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif dan sudah berada pada semester 4 (tahun ke-2) karena mahasiswa dengan kriteria tersebut dianggap telah mampu melakukan evaluasi terhadap kampus tempat mereka kuliah. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan kriteria Slovin dengan tingkat presisi 5%. Teknik sampling yang digunakan adalah Purposive stratified random sampling.

Untuk menguji pengaruh variabel intervening, digunakan metode analisis jalur. Persamaan dalam model ini terdiri dari dua tahap, yaitu: $Y_1 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$ dan $Y_2 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e_2$

Analisis jalur akan membantu dalam melihat besarnya koefisien secara langsung dan tidak langsung dari variabel terikat terhadap variabel bebas, dengan memperhatikan besarnya koefisien. maka bisa di bandingkan besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung. Berdasarkan nilai koefisien tersebut, akan diketahui variabel mana yang memberikan pengaruh terbesar dari pengaruh terkecil terhadap variabel terikat. Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen yaitu Citra Univeritas (X_1), Kompetensi Dosen (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3). Variable endogen yaitu kepuasan mahasiswa (Y_1), Loyalitas Mahasiswa (Y_2). Seluruh variabel diukur dengan skala Likert yang mempunyai bobot dari 1 sampai dengan 5, dengan alternatif jawaban dari Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, Tidak Setuju (TS) skor 2, Netral (N) skor 3, Setuju (S) skor 4, dan Sangat Setuju (SS) skor 5.

Uji Kualitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur objek yang diteliti (Kuncoro, 2003). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS 17. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 5%.

Uji reliabilitas : Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Kuncoro, 2003). Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan independen. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.5 (Azwar, 1997).

Alat Analisis dan Uji Hipotesis

Untuk menjawab H1 digunakan alat analisis regresi sederhana dengan persamaan regresi sebagai berikut : *Persamaan (1)* $Y = a + b_1 X_1 + e$

Hipotesis 1 akan diterima apabila nilai signifikansi berada pada taraf signifikansi 5% ($\text{sig.} < 0.05$).

Untuk menjawab H2 digunakan alat analisis regresi sederhana dengan persamaan regresi sebagai berikut : *Persamaan (2)* $Y = a + b_1 Z_1 + e$, $Y = \text{Loyalitas}$ $Z = \text{Kepuasan}$

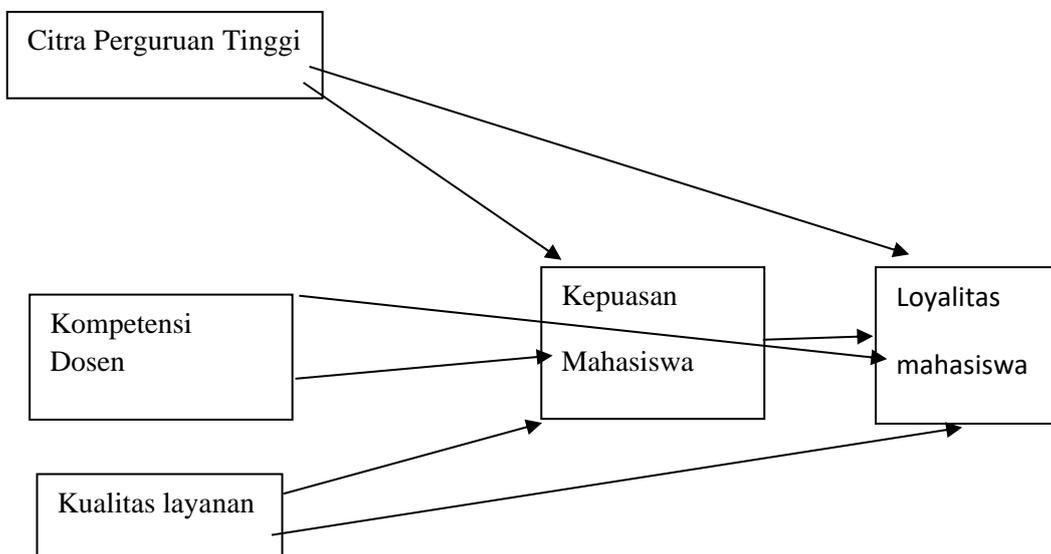
Hipotesis 2 akan diterima apabila nilai signifikansi berada pada taraf signifikansi 5% ($\text{sig.} < 0.05$).

Untuk menjawab H3 digunakan alat analisis regresi sederhana dengan persamaan regresi sebagai berikut : *Persamaan (3)* $Y = a_0 + b_1 X_1 + e$, $Y = \text{Loyalitas}$, $X_1 = \text{Citra merek}$.

Hipotesis 3 akan diterima apabila nilai signifikansi berada pada taraf signifikansi 5% ($\text{sig.} < 0.05$).

Diagram Alur

Analisis jalur (*Path analysis*) dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa.



Gambar 1 Diagram Alur Citra Perguruan Tinggi, Kompetensi Dosen, Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil Analisis dan Pembahasan

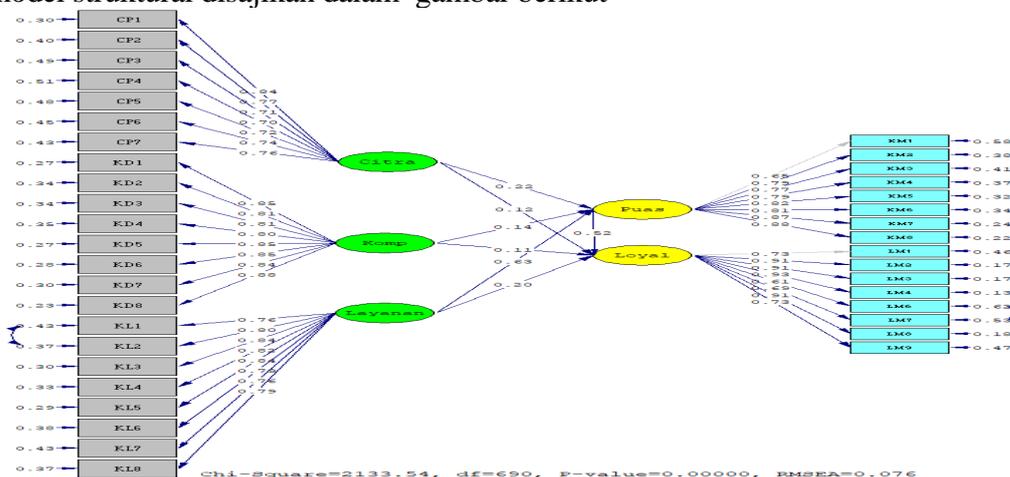
Pengujian Construct Reliability (CR) Dan Variance Extracted (VE) Untuk Model Variabel Eksogen Dan Endogen

Nilai *variance extracted* (VE) untuk citra perguruan tinggi sebesar 0.555 lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan bahwa 55.5% informasi yang terdapat pada ketujuh indikator dapat tercermin melalui variabel laten citra perguruan tinggi. Kemudian nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,897 lebih besar dari 0.7. Artinya ketujuh indikator memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten citra perguruan tinggi. Nilai *variance extracted* (VE) untuk kompetensi dosen sebesar 0.700 lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan bahwa 70% informasi yang terdapat pada kedelapan indikator dapat tercermin melalui variabel laten kompetensi

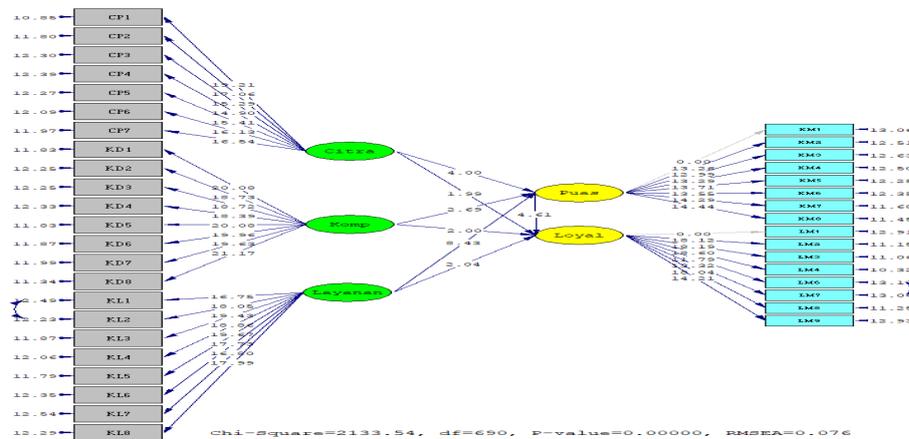
dosen. Kemudian nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,949 lebih besar dari 0.7. Artinya kedelapan indikator memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten kompetensi dosen. Nilai *variance extracted* (VE) untuk kualitas layanan sebesar 0.633 lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan bahwa 63.3% informasi yang terdapat pada kedelapan indikator dapat tercermin melalui variabel laten kualitas layanan. Kemudian nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,932 lebih besar dari 0.7. Artinya kedelapan indikator memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten kualitas layanan. Nilai *variance extracted* (VE) untuk kepuasan mahasiswa sebesar 0.634 lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan bahwa 63.4% informasi yang terdapat pada kedelapan indikator dapat tercermin melalui variabel laten kepuasan mahasiswa. Kemudian nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,932 lebih besar dari 0.7. Artinya kedelapan indikator memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten kepuasan mahasiswa. Nilai *variance extracted* (VE) untuk loyalitas mahasiswa sebesar 0.656 lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan bahwa 65.6% informasi yang terdapat pada kedelapan indikator dapat tercermin melalui variabel laten loyalitas mahasiswa. Kemudian nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,937 lebih besar dari 0.7. Artinya kedelapan indikator memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten loyalitas mahasiswa.

Pengujian Full Model

Analisis estimasi full model struktural tersebut menggambarkan hubungan antar variabel laten dan dapat dilakukan apabila *measurement* model telah dianalisis melalui *confirmatory factor analysis*. Hal tersebut karena masing-masing indikator dapat digunakan untuk mendefinisikan sebuah konstruk laten. Hasil estimasi full model struktural disajikan dalam gambar berikut



Gambar 2 Hasil Full Model Struktural (Standardized)



Gambar 3. Hasil Full Model Struktural (T-value)

Pengujian full model SEM dilakukan dengan dua macam pengujian yaitu kesesuaian model dan signifikansi kausalitas melalui koefisien regresi. Pengujian full model SEM digunakan untuk melihat kelayakan model atau kesesuaian model. Evaluasi terhadap kesesuaian yang baik model persamaan struktural dengan membandingkan nilai indeks-indeks fit yang direkomendasikan seperti disajikan dalam tabel berikut :

Tabel.2. Evaluasi Terhadap Indeks-Indeks Fit Model Struktural

Indeks fit	Hasil	Nilai yang direkomendasikan	Evaluasi model
Chi-Square			
<i>Chi-Square</i>	2133.54	< 752.22	Poor
Probabilitas	0,000	> 0.05	Poor
Absolute Fit Measures			
GFI	0.77	> 0.90	Marginal
RMSEA	0.076	< 0,08	Good
<i>Normed-Chi Square</i>	3.09	< 5	Good
Incremental Fit Indices			
NFI	0.98	> 0,90	Good
NNFI	0.98	> 0,90	Good
CFI	0.98	> 0,90	Good
RFI	0.98	> 0,90	Good
Parsimony Fit Indices			
AGFI	0.74	0-1	Good
PNFI	0.91	0-1	Good

Sumber: Hair, et. al 2013

Hasil pengujian kecocokan model secara keseluruhan dengan menggunakan uji X^2 (*chi-square*) diperoleh nilai sebesar 2133.54, *p-value* sebesar 0,000 dan nilai RMSEA = 0.076. Bila mengacu pada nilai RMSEA sudah memenuhi kriteria fit begitupun dengan indikator fit lainnya seperti *normed-chi-square* NFI, NNFI, CFI, RFI, AGFI dan PNFI sudah menunjukkan goodness of fit.

Rangkuman hasil estimasi model struktural hubungan antar variabel laten:

Tabel 3. Rangkuman hasil estimasi Koefisien Jalur dan Uji Statistik

Model	Jalur	Koefisien Jalur (Standardized)	t-statistik	Kesimpulan	R-square
Pertama	Citra → Puas	0.22	4.00	Signifikan	0.89
	Komp → Puas	0.14	2.69	Signifikan	
	Layanan → Puas	0.63	8.43	Signifikan	
Kedua	Citra → Loyal	0.12	1.99	Signifikan	0.82
	Komp → Loyal	0.11	2.00	Signifikan	
	Layanan → Loyal	0.20	2.04	Signifikan	
	Puas → Loyal	0.52	4.61	Signifikan	

Sumber: Data Primer Diolah. 2020

Melalui data yang terdapat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa citra perguruan tinggi, kompetensi dosen dan kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 89% terhadap kepuasan mahasiswa. Pada model kedua, dapat diketahui bahwa perguruan tinggi, kompetensi dosen, kualitas layanan dan kepuasan memberikan pengaruh sebesar 82% terhadap loyalitas mahasiswa.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis 1 yang diuji adalah pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel estimasi koefisien jalur dan uji statistik dapat dilihat koefisien jalur dari variabel citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.22 dengan arah positif. Artinya, semakin baik dalam mengelola citra perguruan tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hipotesis 1 diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $4.00 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis 2 yang diuji adalah pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel estimasi koefisien jalur dan uji statistik dapat dilihat koefisien jalur dari variabel kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.14 dengan arah positif. Artinya, semakin baik kompetensi dosen di perguruan tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hipotesis 2 diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $2.69 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis 3 yang diuji adalah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel estimasi koefisien jalur dan uji statistik dapat dilihat koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.63 dengan arah positif. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan perguruan tinggi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hipotesis 3 diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik

sebesar $8.43 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hipotesis 4 yang diuji adalah pengaruh citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel estimasi koefisien jalur dan uji statistik dapat dilihat koefisien jalur dari variabel citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0.12 dengan arah positif. Artinya, semakin baik dalam mengelola citra perguruan tinggi akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hipotesis 4 diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $1.99 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hipotesis 5 yang diuji adalah pengaruh kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel estimasi koefisien jalur dan uji statistik dapat dilihat koefisien jalur dari variabel kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0.11 dengan arah positif. Artinya, semakin baik kompetensi dosen di perguruan tinggi akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hipotesis 5 diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $2.00 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Pengujian Efek Mediasi

Penelitian ini juga melakukan pengujian efek mediasi karena model empirik yang dibentuk melibatkan variabel *intervening* sehingga perlu pembuktian apakah kepuasan mahasiswa benar menjadi *intervening* antara citra institusi, kompetensi dosen dan kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa (*single mediation*). Variabel *intervening* dikatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*perfect mediation*) jika setelah ditambahkan variabel *intervening* pengaruh variabel eksogen terhadap endogen yang awalnya signifikan menjadi tidak signifikan. Sedangkan variabel *intervening* dinyatakan sebagai variabel mediasi *partial* jika setelah ditambahkan variabel *intervening* pengaruh variabel eksogen terhadap endogen tetap signifikan dan tidak menjadi nol. (Kenny, 2008; Preacher & Hayes, 2004, 2008). Dalam pengolahan data dengan Lisrel, untuk melihat pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap endogen yang melalui variabel *intervening* menggunakan *syntax* "Options: EF".

Tabel 4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (Mediasi)

Model	Jalur	Diret		Indirect Puas	Pengaruh Total	
		β	t-value	β	β	t-value
I	Citra → Puas	0.22	4.00	-	0.22	4.00
	Komp → Puas	0.14	2.69	-	0.14	2.69
	Layanan → Puas	0.63	8.43	-	0.63	8.43
II	Citra → Loyal	0.12	1.99	0.11	0.23	3.02

	Komp → Loyal	0.11	2.00	0.07	0.18	2.32
	Layanan → Loyal	0.20	2.04	0.33	0.53	4.04
	Puas → Loyal	0.52	4.61	-	0,181	4.61

Sumber: Data Primer Diolah. 2020

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel *direct* dan *indirect* (mediasi) dapat dilihat total koefisien jalur dari variabel citra perguruan tinggi terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0.23 dengan arah positif. Artinya, semakin baik citra perguruan tinggi yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan citra perguruan tinggi dengan loyalitas mahasiswa dan dinyatakan fungsinya sebagai *partial mediation* karena nilai t-hitung citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 3.02 dan setelah ditambahkan variabel kepuasan tetap signifikan sebesar 3.30 dan tidak menjadi nol.

Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel *direct* dan *indirect* (mediasi) dapat dilihat total koefisien jalur dari variabel kompetensi dosen terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0.18 dengan arah positif. Artinya, semakin baik kompetensi dosen yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan kompetensi dosen dengan loyalitas mahasiswa dan dinyatakan fungsinya sebagai *partial mediation* karena nilai t-hitung kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 2.00 dan setelah ditambahkan variabel kepuasan tetap signifikan sebesar 2.32 dan tidak menjadi nol.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengolahan seperti disajikan pada tabel *direct* dan *indirect* (mediasi) dapat dilihat total koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0.53 dengan arah positif. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa dan dinyatakan fungsinya sebagai *partial mediation* karena nilai t-hitung kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 2.04 dan setelah ditambahkan variabel kepuasan tetap signifikan sebesar 4.04 dan tidak menjadi nol.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan; Koefisien-koefisien variable pada persamaan model struktur sangat kecil, dan setiap koefisien variable

memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perubahan variable Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan pengujian dengan tingkat signifikansi 5% hipotesis bahwa **Citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa** diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $4.00 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. **Kompetensi Dosen terhadap berpengaruh Kepuasan Mahasiswa** yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $2.69 > 1,96$ (tingkat signifikansi 5%) yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. **Kualitas Layanan terhadap berpengaruh Kepuasan Mahasiswa** diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $8.43 > 1,96$ yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Hipotesis **Citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa** diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $1.99 > 1,96$ yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Hipotesis **Kompetensi Dosen terhadap berpengaruh Loyalitas Mahasiswa** diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $2.00 > 1,96$ yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Hipotesis **Kualitas Layanan terhadap Pengaruh Loyalitas Mahasiswa** diterima, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar $2.04 > 1,96$ yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan penulis menyarankan, agar variable-variable Citra perguruan tinggi, Kompetensi dosen, Kualitas layanan ditingkatkan, karena sangat berpengaruh terhadap Kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell and Donald R, Lehmann. 1994. "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden". *Journal of Marketing*, Vol 58, pp 15-35
- Andreassen, Tor Wallin and Lindestad, Bodil. 1997. "Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise". *International Journal of Service Industry Management*, Vol 34/1_2/Total page (s) 20.
- Arwanda, Hartoyo & Sri. (2014). Kepuasan, Citra dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi: kasus di Akademi XYZ
- Choi Sang Long, Zaiton Ibrahim, Tan Owee Kowang. (2014). An analysis on the relationship between lecturers competencies and students satisfaction. *International Education Studies*
- Ferdinand, Augusty. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2008. *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Program Amos Ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Helgesen, O., & Nettet, E (2007). Image, Satisfaction and Antecedents : Drivers of Loyalty? A Case Study of a Norwegian University Collage .*Corporate Reputation Review*, 10 (1). 38-

- Irawati, D. (2013) Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Sumber Arta, *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 2 No. 1
- Kotler, Philip., and Keller, K. 2006. *Marketing Management: Customer Value, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithanal, V. A. and Berry, L. L. 1988. Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol. 64.
- Rangkuti, Fredi. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiyawan. (2016). Membangun citra kampus melalui kepuasan mahasiswa berdasarkan kualitas layanan. *Arthavidya*, Vol. 18 No. 2
- Andran, C. (2014). Sistem Pendidikan. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/andreancan/54f76a90a33311b0368b47ea/sistem-pendidikan>
- Intan, A. (2018). Proses Pembelajaran Digital dalam Era Revolusi Industri 4.0. Retrieved from <http://belmawa.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2018/08/Panduan-Program-SAPDA-Revolusi-Industri-4.0.pdf>
- Risdianto, E. (n.d.). ANALISIS PENDIDIKAN INDONESIA DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. Retrieved from <http://fkip.ums.ac.id/wp-content/uploads/sites/43/2018/12/Revolusi-Industri-4.0-dan-Dampaknya-terhadap-Pendidikan-di-Indonesia-Dr.-Sukartono.doc>
- Satya, V. E. (2018). STRATEGI INDONESIA MENGHADAPI INDUSTRI 4.0. Retrieved from <https://bikinpabrik.id/wp-content/uploads/2019/01/Info-Singkat-X-9-I-P3DI-Mei-2018-249.pdf>
- Shaepudin, B. S. (n.d.). REVOLUSI INDUSTRI 4.0 , APAKAH ITU? DAN PENGARUHNYA TERHADAP DUNIA PENDIDIKAN. Retrieved from <http://disdikbb.org/?news=revolusi-industri-4-0-apakah-itu-dan-pengaruhnya-terhadap-dunia-pen>