

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN

ADELINA LUBIS *¹

*¹ Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
adhel_management87@yahoo.co.id

Abstract

The problem of the research were how the influencing of service quality on student's satisfaction and to identify how the influencing of student's satisfaction on student's loyalty in Faculty Economy of Medan Area University. The method of data collection were interview, questionare and study of documentation. The model of data analysis used are multiple linear regression analysis and simple linear regression analysis. The determination of sample using Slovin formula and the writer used the accidental sampling, the total samples were 95 people. The result of this research were service quality which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy worked together to gave significant contribute of service. The result of second hypothesis through t test shows that student's satisfaction significantly influence student's loyalty.

Keywords: Service Quality, Student's Satisfaction, Student's Loyalty.

PENDAHULUAN

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk melakukan perubahan organisasi. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses Perguruan Tinggi.

Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan.

Peningkatan jumlah mahasiswa pada tahun 2013 belum dapat dijadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area telah tercapai. Apalagi tidak tersedianya kotak saran dan angket setiap akhir semester oleh pihak pengelola maka akan sulit menilai apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memenuhi keinginan mahasiswa.

Pada tahun 2013 Program Studi Akuntansi menerima 272 mahasiswa, tahun 2012 sebanyak 245 mahasiswa, tahun 2011 sebanyak 193 mahasiswa, tahun 2010 sebanyak 207, tahun 2009 sebanyak 246. Untuk Program Manajemen pada tahun 2013 menerima 319 mahasiswa, tahun 2012 sebanyak 228 mahasiswa, tahun 2011 sebanyak 193 mahasiswa, tahun 2010 sebanyak 170 mahasiswa, tahun 2009 sebanyak 306

mahasiswa. Fakta di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area membuktikan bahwa masih ada mahasiswa yang belum mendapatkan kepuasan pelayanan.

Pada variabel bukti fisik, dari pemantauan peneliti dan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa bahwa sarana dan prasarana belajar mengajar yang belum memadai seperti *infocus* di beberapa ruangan kuliah yang tidak berfungsi dengan baik. Untuk variabel keandalan, menurut mahasiswa beberapa pegawai kurang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi, beberapa dosen karena kesibukannya di luar kampus sehingga tidak membimbing tepat waktu sesuai janjinya dengan mahasiswa sehingga mahasiswa sering kecewa dan sebagainya. Untuk variabel daya tanggap, masalah yang terjadi menurut mahasiswa adalah pegawai kurang cepat melayani mahasiswa apalagi pada awal perkuliahan atau semester baru, dosen kurang tanggap membantu mahasiswa dan sebagainya. Untuk variabel jaminan, masalah yang terjadi menurut mahasiswa adalah beberapa pegawai kurang memiliki kompetensi dalam melakukan tugasnya sehingga kurang memuaskan mahasiswa, beberapa mahasiswa berpendapat silabus yang mereka terima kurang sesuai dengan kebutuhan kerja saat ini dan sebagainya. Untuk variabel yang terakhir yaitu empati, masalah yang terjadi menurut mahasiswa adalah sebagian besar pegawai kurang ramah ketika melayani mahasiswa, baik pegawai maupun dosen yang kurang memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa dan sebagainya. Fenomena di atas merupakan gambaran bentuk-bentuk pelayanan yang kurang optimal sehingga mahasiswa tidak bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai harapannya.

Apabila kualitas layanan yang diperoleh mahasiswa baik, maka mahasiswa akan merasa puas sehingga mahasiswa akan menjadi pribadi yang loyal kepada almamaternya. Mahasiswa

yang loyal ini akan menceritakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan kepada orang lain seperti kepada keluarga dan teman-temannya. Hal ini bisa dilihat bahwa hampir sebagian besar mahasiswa baru yang kuliah di Fakultas Ekonomi mengetahui dan mendapatkan informasi tentang Fakultas Ekonomi dari teman atau kakak kelas waktu SMA, keluarga, tetangga di kampung halaman dan sebagainya sehingga mahasiswa lama atau senior yang loyal juga berperan terhadap peningkatan jumlah mahasiswa baru setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mencoba menganalisis secara objektif dan empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan sehingga mampu memberikan gambaran kongkrit kondisi tersebut serta berusaha mencari solusi yang tepat guna mengatasi masalah tersebut sehingga penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, Kuncoro (2009) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Tipe yang paling umum dari penelitian deskriptif ini meliputi penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Adapun sifat penelitian adalah *explanatory research*, Sugiyono (2008) menyatakan bahwa, penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu

variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan yang beralamatkan Jl. Sei Serayu No.70A Medan. Penelitian ini dilaksanakan mulai Maret 2014 sampai dengan Mei 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan angkatan 2013, 2012, 2011 dan 2010, berjumlah 1827 orang, yang terdiri dari 2 Program Studi, yakni Manajemen dan Akuntansi. Jumlah sampel untuk tiap angkatan yaitu: sampel untuk angkatan 2010 (n_1) adalah 20 orang. Sampel untuk angkatan 2011 (n_2) adalah 20 orang. Sampel untuk angkatan 2012 (n_3) adalah 25 orang. Sampel untuk angkatan 2013 (n_4) adalah 30 orang. Keseluruhan jumlah sampel adalah 95 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengamatan (observation) dan Angket (questioner).

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder (Umar, 2003), sebagai berikut:

- Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian untuk selanjutnya diolah peneliti, yang diperoleh dari penyebaran angket guna memperoleh data tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
- Data sekunder, adalah data-data pelengkap yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang sifatnya merupakan data yang telah diolah oleh lembaga tempat penelitian, berupa dokumen-dokumen tentang jumlah mahasiswa Universitas Medan Area khususnya Fakultas Ekonomi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Hasil regresi dari data yang diolah dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil bahwa koefisien regresi X_1 (bukti fisik) bernilai negatif (-0,032), koefisien regresi X_2 (keandalan) bernilai positif (0,689), koefisien regresi X_3 (daya tanggap) bernilai positif (0,834), koefisien regresi X_4 (jaminan) bernilai positif (1,352), koefisien regresi X_5 (empati) bernilai positif (0,082) Dengan kata lain, koefisien regresi yang positif yang membuktikan kontribusinya terhadap mahasiswa Universitas Medan Area dan memiliki kemampuan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area.

Koefisien Determinasi (R^2) Hipotesis Pertama

Koefisien determinasi (R^2) Hipotesis pertama sebesar 0,795. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki kemampuan menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area sebesar 79,5 %. Sedangkan sisanya sebesar 20,5 % adalah pengaruh dari variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Secara Serempak (uji f) hipotesis pertama

Hasil uji secara serempak pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 69,001 sedangkan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$) adalah 2,708. Hal ini berarti bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($102,078 > 2,708$) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian, secara serempak, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area dengan tingkat

pengaruh yang sangat signifikan. Besarnya tingkat pengaruh kelima variabel independen ini dapat dijadikan acuan bagi Universitas Medan Area sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumennya.

Uji Secara Parsial Hipotesis Pertama

Hasil pengujian hipotesis secara parsial yaitu nilai t-hitung sebesar -0,497 dan nilai signifikansi 0,620 sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 0,95 adalah 1,987 oleh karena $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($-0,497 < 1,987$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area.

Pengaruh kesan keandalan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area secara parsial nilai t-hitung sebesar 4,709 dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 0,95 adalah 1,987 karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,709 > 1,987$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keandalan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial nilai t-hitung sebesar 4,527 dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 0,95 adalah 1,987 oleh karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($4,527 > 1,987$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area, artinya semakin tinggi nilai daya tanggap mahasiswa akan merasa lebih puas.

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area secara parsial, nilai t-hitung sebesar 4,030 dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 0,95 adalah 1,987 karena t-

hitung $> t\text{-tabel}$ ($4,030 > 1,987$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area.

Pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial, nilai t-hitung sebesar 0,577 dan nilai signifikansi 0,566 sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 0,95 adalah 1,987 oleh karena $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($0,577 < 1,987$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area.

Berdasarkan dari hasil pengujian regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Medan Area adalah Bukti Fisik. Kolom *standardized coefficient* menunjukkan nilai koefisien keandalan 4,709 lebih besar dari nilai koefisien daya tanggap 4,527. Nilai koefisien daya tanggap 4,527 lebih besar dari 4,030. Nilai koefisien empati 0,577 lebih besar dari nilai koefisien 0,497.

Koefisien determinasi hipotesis kedua

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.646 atau 64,6% yang menunjukkan kemampuan variabel kepuasan dalam menjelaskan variabel loyalitas sebesar 64,6%, sedangkan sisanya sebesar 35,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model artinya ada variabel lain selain kepuasan yang mempengaruhi loyalitas. Variabel lain di luar kepuasan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa seperti harga (uang kuliah), produk (program pendidikan), citra, merek, standar mutu dan lain-lain.

Uji parsial (uji t) hipotesis kedua

Hasil pengujian hipotesis secara parsial, Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Medan Area Medan nilai t-hitung sebesar 13.018 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai sig (0,000) lebih kecil dari Alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian maka secara parsial kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sehingga hipotesis kedua dapat diterima.

Pembahasan Hipotesis Pertama

Temuan penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Hasil uji serempak hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menentukan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika bukti fisik seperti sarana dan prasarana belajar tersedia, penampilan dosen dan pegawai sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika kemampuan dosen dan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika kemampuan dosen dan pegawai membantu dan melayani mahasiswa dengan cepat sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika pengetahuan yang diperoleh membuat mahasiswa percaya diri, kurikulum yang bisa menjamin masa depan. Mahasiswa merasa puas jika dosen dan pegawai memberikan perhatian individual, serta memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Julita (2004) yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU. Prasetyaningrum (2009) juga berpendapat yang sama bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa di Undaris Ungaran.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dalam menggunakan jasa di Fakultas Ekonomi UMA tidak terpengaruh oleh indikator keadaan perpustakaan, ruang perkuliahan, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai, area parkir, ruang tata usaha dan kamar mandi. Bagi mahasiswa walaupun ruang kuliah memadai, penampilan dosen dan pegawai yang rapi, fasilitas pendukung yang lengkap bukanlah indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Julita (2004) yang menemukan variabel bukti fisik tidak berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa terpengaruh oleh indikator pegawai fakultas ekonomi UMA menangani Anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan, Dosen fakultas ekonomi UMA melayani Anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan, pegawai fakultas ekonomi UMA dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi, Dosen fakultas ekonomi UMA dapat diandalkan dalam menangani masalah akademis, pegawai fakultas ekonomi UMA memberikan informasi yang jelas kepada Anda. Hal ini sesuai dengan penelitian Sudirman (2002) yang menyatakan kualitas pelayanan dari segi keandalan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa terpengaruh oleh indikator pegawai melayani mahasiswa dengan cepat, dosen dan pegawai tanggap membantu mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Sudirman (2002) yang menemukan variabel daya tanggap berperan untuk menentukan kepuasan konsumen.

Variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya variabel

jaminan berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Pengetahuan, kurikulum, kompetensi dosen dan pegawai ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena indikator-indikator tersebut sangat berperan dalam menentukan masa depan mahasiswa.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel empati tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak terpengaruh oleh indikator pegawai memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa, pegawai fakultas ekonomi UMA memahami keinginan dan kebutuhan anda, dosen memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa, dosen fakultas ekonomi memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa. Walaupun pegawai memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa, pegawai fakultas ekonomi UMA memahami keinginan dan kebutuhan anda, dosen memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa, dosen fakultas ekonomi memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa, hal ini bukanlah indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Aprilia (2004) yang menemukan variabel empati tidak berperan dalam menentukan kepuasan .

Pembahasan Hipotesis Kedua

Untuk hipotesis kedua menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat terbatas yang artinya masih ada variabel lain selain kepuasan yang lebih dominan mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Hasil uji parsial ditemukan kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang puas atas kualitas pelayanan yang diterima akan memiliki komitmen yang kuat kepada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area walaupun keterkaitannya tidak selalu beriringan dan proporsional. Komitmen ini ditunjukkan mahasiswa dengan cara merekomendasikan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area kepada orang lain, menjaga nama baik Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan menceritakan hal-hal yang positif tentang Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Prasetyaningrum (2009) yang menemukan pengaruh positif signifikan antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa di Undaris Ungaran.

Kinerja kepuasan yang dinilai atas variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Loyalitas merupakan komitmen yang kuat dan sikap positif mahasiswa kepada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Tjiptono (2000) bahwa setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok yaitu reputasi perusahaan yang makin positif di mata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan bagi perusahaan, meningkatkan keuntungan, maka harmonisnya hubungan perusahaan dengan pelanggannya, serta mendorong setiap orang dalam perusahaan untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area artinya bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam memenuhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Secara parsial variabel bukti fisik variabel bukti fisik, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Secara parsial, variabel keandalan, daya tanggap dan jaminan yang dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel keandalan, daya tanggap dan jaminan.
2. Kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Saran-saran

1. Menanggapi masih ada ketidakpuasan beberapa mahasiswa atas variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebaiknya pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area lebih memperhatikan keluhan-keluhan dari mahasiswa.
2. Salah satu sumber ketidakpuasan mahasiswa terletak pada keadaan ruang kuliah perkuliahan kurang memadai, keadaan parkir kendaraan yang sempit, keadaan kamar mandi yang kurang bersih, pegawai dan dosen kurang

memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa hal ini dapat dilihat dari jawaban-jawaban responden untuk pertanyaan variabel bukti fisik dan empati. Berdasarkan kenyataan tersebut maka disarankan kepada pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area ruang perkuliahan diperbaiki dengan menambah fasilitas AC, bangku dan meja diperbaiki, memperluas fasilitas parkir kendaraan, fasilitas kamar mandi diperbaiki, dan diharapkan pegawai dan dosen memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa serta memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

3. Variabel keandalan adalah variabel yang paling dominan yang menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area maka ini menjadikan keandalan lebih ditingkatkan sehingga akan menjadi kekuatan dan keunggulan kompetitif bagi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Mengacu pada koefisien determinasi hipotesis kedua menunjukkan sumbangan efektif kepuasan mahasiswa dalam membentuk loyalitas mahasiswa besar yaitu 64,6 %, selebihnya dibentuk oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal itu, maka disarankan kepada peneliti berikutnya untuk mengkaji faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi loyalitas mahasiswa, misalnya harga (uang kuliah), produk (program perkuliahan), citra, merek, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia. 2004, *Faktor-faktor penting yang mempertimbangkan Mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi : Studi Kasus pada Institut Ilmu sosial dan Politik Jakarta* , Tesis Institut Ilmu sosial dan Politik Jakarta
- Julita, 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *Tesis, Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.*
- Kuncoro, Mudrajad, 2009, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Ketiga, Jakarta, Erlangga.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi, 2009, “Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)”, *Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.*
- Sudirman, 20012, *Analisis Pengaruh Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBBI Medan*, Tesis, Universitas Brawijaya Malang
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesebelas, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Husein, 2003, *Studi Kelayakan dalam Bidang Jasa*, Cetakan Pertama, Jakarta, Gramedia.