



KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN LOYALITAS MAHASISWA DI AKADEMI PARIWISATA MATARAM

Oleh

Syech Idrus¹, SP.Damayanti²

^{1,2}Dosen Kopertis Wilayah VIII dpk. STP Mataram

Program Studi Perhotelan Pada Akademi Pariwisata Mataram

Email: sidroess@gmail.com sp.damayanti@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) gambaran dari kualitas pelayanan akademik di Akademi Pariwisata Mataram, (2) pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (3) pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa, (4) pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dan (5) pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian sebanyak 255 orang sedangkan sampelnya sebanyak 100 orang. Perhitungan sampel dengan Slovin dan penentuan sampel menggunakan *Proportionate random sampling*. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t dengan alat bantu menggunakan SPSS versi 22. Hasil deskripsi keseluruhan aspek pada kualitas pelayanan akademik digambarkan dengan kualitas sangat baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, yaitu uji F, dan uji hipotesis secara parsial, yaitu uji t, ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, juga ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perkembangan perguruan tinggi saat ini semakin pesat di provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Ditandai dengan keberadaan perguruan tinggi yang ada, baik di bawah naungan kementerian Risetdikti seperti Universitas Mataram, kementerian Agama dengan UIN Mataram, kementerian Dalam Negeri dengan IPDN NTB, dan kementerian Pariwisata ada Politeknik Pariwisata Lombok. Perguruan tinggi swasta pun jumlahnya semakin banyak terutama yang dibina oleh Kopertis Wilayah VIII yang berkedudukan di Denpasar yaitu sebanyak 10 Universitas, tiga Institut, 24 Sekolah Tinggi dan tujuh Akademi, sehingga terjadinya persaingan di antara mereka semakin ketat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Perguruan tinggi swasta

merupakan salah satu perguruan tinggi alternatif yang dapat dipilih masyarakat untuk meningkatkan kemampuannya. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai dengan fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat yang dengan kepuasan mahasiswa, karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Kampus dapat diibaratkan sebagai perusahaan jasa, lebih menekankan pada proses, karena mahasiswa sebagai konsumen, umumnya langsung terlibat dalam proses tersebut. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini



memungkinkan secara seksama manajemen kampus untuk dapat lebih memahami keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, kampus bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara mengoptimalkan pengalaman kuliah mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang atau tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan mahasiswa diharapkan akan dapat berpengaruh terhadap loyalitas, dengan kata lain kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan besar bagi organisasi [1]. Selanjutnya, dalam suatu kajian [2], menemukan tingkat kepuasan dan kepercayaan mahasiswa dapat dijadikan sebagai suatu ukuran kinerja pengelolaan proses belajar di perguruan tinggi.

Perumusan Masalah

Akademi Pariwisata Mataram merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di provinsi NTB didirikan pada tahun 1996, senantiasa terus menerus melakukan perbaikan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai pertanggungjawaban akademik kepada masyarakat dan negara. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai tambah bagi Akademi Pariwisata Mataram. Logikanya jika mahasiswa aktif merasakan manfaat dari perbaikan yang dilakukan, tentunya mereka akan menceritakan hal tersebut kepada pihak lain dengan harapan dapat terpengaruh untuk mau memilih Akademi Pariwisata Mataram sebagai tempat kuliahnya. Peningkatan perkembangan jumlah mahasiswa yang melakukan registrasi di Akademi Pariwisata Mataram dalam tiga tahun terakhir terus meningkat. Timbul pertanyaan, apakah karena perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Akademi Pariwisata Mataram selama ini, baik berupa fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati?, perlu dibuktikan dan karena belum bisa dijadikan sebagai patokan untuk mengukur

kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan loyalitasnya. Untuk perlu dirumuskan permasalahan sejatinya tentang; bagaimanakah gambaran kualitas pelayanan akademik di Akademi Pariwisata Mataram?, dan apakah benar kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa?, demikian pula apakah berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa?

LANDASAN TEORI

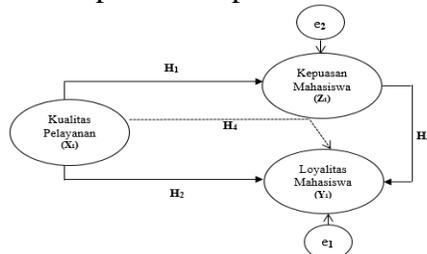
Teori-teori berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa, disampaikan oleh [3] *service quality* mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan atau mahasiswa, upaya melayani hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dan berorientasi pada standar layanan yang telah ditentukan sebelumnya [4]. Hubungan pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa, dikemukakan oleh [5] kualitas pelayanan pendidikan secara harfiah merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik dan dapat memelihara dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menambah pelanggan dalam hal ini mahasiswa baru. Selanjutnya, menurut [6] loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa seperti pendidikan sebagai respon yang mendasari kontinuitas, relasi dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi ke dalam pragmatis. [7] berpendapat bahwa umumnya tujuan akhir dari sebuah kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa merupakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan memiliki niat untuk merekomendasikan kepada-pihak lain atau melakukan pembelian ulang. Menurut [8] kepuasan pelanggan, yaitu mahasiswa memiliki potensi untuk membangun loyalitas. Pelanggan yang loyal atau setia memiliki kecenderungan lebih



rendah untuk berpindah produk atau jasa, kurang sensitif terhadap harga, membeli lebih sering atau lebih banyak, menjadi *strong word of mouth* dan menciptakan *business referrals*. Selain itu, menurut [9] kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas secara langsung dan juga mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan. Atas dasar teori dan hasil penelitian terdahulu, dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut : (1) terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (2), (3) terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dan (4) terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Kerangka pemikiran teoritis

Berdasarkan landasan teori dan logika berpikir, yaitu jika mahasiswa merasakan ada kepuasan yang dia peroleh akibat dari kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan, tentu mahasiswa tersebut akan menceritakan mengenai apa yang dia dapatkan dan rasakan tersebut kepada orang lain, akibat dari cerita mahasiswa tersebut menyebabkan keluarga, sahabat, atau pihak lainnya mau memilih perguruan tinggi ditempat mahasiswa tersebut kuliah, perbuatan mahasiswa tersebut dinamakan loyalitas. Untuk dapat menjelaskan secara ilmiah tentang kerangka pemikiran, dibuat model kerangka tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Model Konseptual

Sumber: Samuel dan Wijaya (2009), Tjiptono (2009), Swastika (2005), Barata (2004),

Prasetyorini (2003), Hallowel (2002) dan Reynolds dan Beatty (2000).

METODE PENELITIAN

Keseluruhan mahasiswa yang terdaftar dan aktif pada Akademi Pariwisata Mataram merupakan populasi penelitian yang jumlah sebanyak 255 orang, sedangkan sampelnya sebanyak 100 orang. Perhitungan sampel dengan Slovin dan penentuan sampel menggunakan *Proportionate random sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Uji hipotesis analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F dan uji t alat bantu dalam analisis ini, menggunakan SPSS versi 22. Bentuk umum dari persamaannya sebagai berikut.

$$Z: a + b_1X_1 + e_1 \text{ persamaan (1)}$$

$$Y : b_1X_1 + b_2Z_1 + e_2 \text{ persamaan (2)}$$

Keterangan :

\hat{Y} = Loyalitas mahasiswa

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan Akademik

Z_1 = Kepuasan mahasiswa

e = *Error of term*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diperoleh gambaran bahwa jumlah responden yang menjadi subyek untuk mewakili mahasiswa dalam penelitian ini, lebih banyak jumlah responden yang diwakili oleh prodi perhotelan jumlahnya sebanyak 85 orang atau 85% dari total sampel yang menjadi responden, dibanding prodi Usaha Perjalanan Wisata, jumlah lebih sedikit yaitu 15 orang atau 15% dari total sampel yang menjadi responden, Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari pimpinan Akademi Pariwisata Mataram, bahwa prodi Perhotelan lebih dahulu dibuka, dibanding prodi Usaha Perjalanan Wisata., Tetapi, tidak menutup kemungkinan dimasa yang akan datang jumlah mahasiswa pada prodi



Usaha Perjalanan Wisata dapat lebih berkembang. Selain itu, sebaran umur mahasiswa di Akademi Pariwisata Mataram paling banyak jumlahnya dengan rentang umur 20-22 tahun, baik jenis kelamin laki-laki maupun perempuan, yaitu sebanyak 49 orang atau 49% dari total sampel yang menjadi responden, dan yang paling sedikit jumlahnya baik laki-laki maupun perempuan rentang umur 29-31 tahun, hanya satu orang atau 1% saja dari total sampel yang menjadi responden, itupun hanya ada pada laki-laki. Artinya responden yang mewakili mahasiswa dalam penelitian ini masih muda dan diduga baru lulus sekolah menengah Atas baik SMA, SMK maupun MA.

Data tentang kualitas pelayanan akademik untuk masing-masing aspek; berwujud atau *tangibles*, yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan, keandalan atau *reliability* di dalamnya kehandalan dosen dan karyawan, daya tanggap atau *responsiveness* di dalamnya tanggap, kepastian atau *assurance* di dalamnya perlakuan pada mahasiswa dan empati atau *empathy* di dalamnya pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, standar yang digunakan untuk menentukan indeks kepuasan adalah pedoman berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pedayaguan Aparatur Negara RI No.KEP/25/M.PAN/ 2/2004. Hasilnya sebagai berikut; (1) kualitas pelayanan akademik di Akademi dilihat dari aspek berwujud, yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan, keseluruhan responden meresponnya sangat baik, tetapi, jika dilihat dari masing-masing item dalam aspek berwujud, ditemukan pada item satu, tiga dan empat terutama item satu skornya di bawah skor rata-rata, yaitu 363. Artinya item-item tersebut harus mendapatkan perhatian dari pengelola. (2) kualitas pelayanan akademik dilihat dari aspek keandalan, yaitu kehandalan dosen, karyawan, keseluruhan responden meresponnya sangat baik, hal ini dapat dilihat dari konversi yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, namun, apabila dilihat dari masing-masing item dalam aspek

berwujud, ditemukan pada item satu dan empat skornya di bawah skor rata-rata, yaitu 375. Artinya item-item tersebut harus mendapatkan perhatian dari penyelenggara. (3) kualitas pelayanan akademik dilihat dari aspek keandalan, yaitu kehandalan dosen, karyawan, keseluruhan responden meresponnya sangat baik, hal ini dapat dilihat dari konversi yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, tetapi, jika dilihat dari masing-masing item dalam aspek berwujud, ditemukan bahwa satu item yang skornya di bawah skor rata-rata, yaitu item tiga tentang pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, direspon tidak sesuai dengan harapan. Sesungguhnya skor rata-ratanya sebesar 390. Dengan demikian, item tiga tersebut harus mendapatkan perhatian serius. (4) kualitas pelayanan akademik dilihat dari aspek keandalan, yaitu kehandalan dosen, karyawan, keseluruhan responden meresponnya sangat baik, hal ini dapat dilihat dari konversi yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, tetapi jika dilihat dari masing-masing item dalam aspek berwujud, ditemukan bahwa satu item yang skornya di bawah skor rata-rata, yaitu item tiga mengenai waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, direspon tidak sesuai dengan harapan, karena skor rata-ratanya sebesar 352. sehingga, item tiga tersebut harus mendapatkan perhatian, dan (5) kualitas pelayanan akademik dilihat dari aspek keandalan, yaitu kehandalan dosen, karyawan, keseluruhan responden meresponnya sangat baik, dapat dilihat dari konversi yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, tetapi, jika dilihat dari masing-masing item dalam aspek berwujud, ditemukan bahwa dua item yang skornya di bawah skor rata-rata, yaitu item satu dan dua. Item satu tentang AKPAR Mataram selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, direspon tidak sesuai dengan harapan, karena skor rata-ratanya sebesar 352. Item dua tentang AKPAR Mataram selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA. Sehingga, item satu dan dua harus mendapatkan perhatian



serius dari penyelenggara. Hasil pengolahan data dengan alat bantu SPSS versi 22, nilai koefisien regresi linier dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Koefisien Persamaan Regresi Linear Model Satu

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.441	1.369		-2.513	.014
Kualitas Pelayanan Akademik	.207	.015	.806	13.466	.000

a.dependent variable: kepuasan mahasiswa

Tabel 3. Koefisien Persamaan Regresi Linear Model Dua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.886	1.395		10.668	.000
Kualitas Pelayanan Akademik	.213	.126	.342	2.105	.043
Kepuasan Mahasiswa	.209	.100	.335	2.091	.039

b.dependent variable: loyalitas mahasiswa

Sumber : data diolah dengan program SPSS versi 22

Hasil persamaan regresi linear, menunjukkan adanya pengaruh dari masing-masing variabel yang ada dalam penelitian ini, uraiannya sebagai berikut.

$$Z_1 = 0,806 X_1$$

$$Y_1 = 0,342 X_1 + 0,335 Z_1$$

Uji Model

Model satu pada Tabel 5.8 diperoleh nilai F sebesar 181.327 dengan tingkat signifikansi 0,000. Jika dilihat dari nilai signifikansi F tersebut diperoleh bahwa nilai sig F lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian model dua pada Tabel 5.9 diperoleh nilai F sebesar 6.905 dengan tingkat signifikansi 0,002. Jika dilihat dari nilai signifikansi F tersebut diperoleh bahwa nilai sig F lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara bersamaan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram.

Uji Hipotesis 1

Koefisien regresi kualitas pelayanan akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Z_1) diperoleh hasil sebesar 0,806. Nilai koefisien regresi tersebut memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 13.466 dengan signifikansi sebesar 0,000. Tampak bahwa nilai signifikansi hasilnya lebih kecil dari 0,05. Artinya hipotesis satu dalam penelitian ini diterima, sehingga kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis 2

Koefisien regresi kualitas pelayanan akademik (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y_1) diperoleh hasil sebesar 0,342. Nilai koefisien regresi tersebut memberikan makna bahwa kualitas pelayanan akademik yang lebih baik akan dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.105 dengan signifikansi sebesar 0,043. Nampak nilai signifikansi hasil perhitungannya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dua dalam penelitian ini diterima, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Uji Hipotesis 3

Koefisien regresi kepuasan mahasiswa (Z_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y_1) diperoleh hasil sebesar 0,335. Nilai koefisien regresi tersebut memberikan arti bahwa kepuasan mahasiswa jika lebih baik, maka akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.091 dengan signifikansi sebesar 0,039. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tiga dalam penelitian ini diterima, artinya bahwa variabel kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.



jukkan bahwa hipotesis tiga dalam penelitian ini diterima, artinya bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Akademi Pari-wisata Mataram.

Uji Hipotesis 4

Untuk mengetahui hasil uji hipotesis empat, yaitu kualitas pelayanan akademik berpe-Ongaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa dilakukan uji Sobel. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil nilai t hitung sebesar 2,845. Nilai nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel yaitu 1,96. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram.

Koefisien Deteterminasi (R^2)

Nilai R^2 pada model 1 diperoleh sebesar 0,806. Artinya 80,6% variasi dari kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan akademik, sedangkan sisanya sebesar 19,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya. Nilai R^2 pada model 2 diperoleh sebesar 0,353. Maknanya 35,3% variasi dari loyalitas mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen, yaitu kualitas mahasiswa dan kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 64,7% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya.

Pembahasan

Total Indeks Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Aspek

Fakta lapangan menunjukkan bahwa dari beberapa aspek kualitas pelayanan akademik berdasarkan item-item pernyataan dalam kuesioner yang dipakai untuk mengumpulkan data, pengolahan datanya telah dilakukan sebelumnya dan saat ini dilakukan pembahasan seperti:

Aspek Berwujud (*Tangibles*)

Aspek berwujud pada item satu tentang AKPAR Mataram memiliki ruang kuliah yang bersih, nyaman, rapi dan menyediakan sarana pembelajaran yang memadai, direspon oleh

responden tidak sesuai dengan harapannya. Setelah peneliti dalam mengapa direspon merespon tidak sesuai dengan harapan, rata-rata responden mengatakan bahwa ruangnya bersih pada jam pertama, tetapi jam selanjutnya sudah tidak bersih dan pada ruang di bawah selalu tercium aroma yang kurang sedap, berasal dari kali di sebelah. Item dua tentang AKPAR mataram mempunyai perpustakaan, tempat praktik/ laboratorium yang memadai direspon kurang sesuai dengan harapan, ditanyakan lebih lanjut, jawaban responden secara keseluruhan mengatakan perpustakaan ruang kurang memadai, karena sempit dan buku-bukunya tidak ada yang baru tahunnya, sedangkan tempat praktik/laboratorium kurang nyaman dan tidak representatif seperti laboratorium pada umumnya. Item tiga tentang AKPAR mataram menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih, direspon kurang memadai oleh responden. Tat kala peneliti menanyakan lebih lanjut, jawaban sebagian respon air kamar kecil tidak bersih selalu kelihatan kehitam-hitaman.

Aspek Keandalan (*Reliability*)

Aspek keandalan pada item satu tentang dosen selalu datang tepat waktu, direspon oleh responden tidak sesuai dengan harapannya. Peneliti bertanya pada responden mengapa ia merespon tidak sesuai dengan harapan, sebagian besar responden mengatakan bahwa sebagian besar dosen datang mengajarnya tidak tepat waktu. Item empat tentang dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif. Item empat ini juga direspon oleh responden tidak sesuai dengan harapan. Peneliti bertanya lebih lanjut tentang hal ini, secara keseluruhan mengatakan hampir tidak pernah dosen membagikan hasil ulangan atau tugas yang diberikannya kepada mahasiswa.

Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap pada item tiga tentang pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, direspon oleh responden tidak sesuai dengan harapannya. Peneliti bertanya lebih dalam lagi pada responden mengapa ia merespon tidak sesuai dengan harapan, responden mengatakan bahwa



sebagian besar dosen tidak memperhatikan waktu dalam mengajar, sering lebih waktunya mengajar dan bahkan ada yang kurang. Tentunya hal ini harus mendapatkan perhatian yang serius dari pengelola, khusus ketua program studi di Akademi Pariwisata Mataram.

Kepastian (*Responsiveness*)

Aspek kepastian pada item tiga tentang waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, direspon oleh responden tidak sesuai dengan harapannya. Peneliti bertanya pada responden mengapa ia merespon tidak sesuai dengan harapan, responden mengatakan bahwa sebagian besar dosen bercerita tentang dirinya, keluarganya dan kesuksesannya sehingga materi yang diajarkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini harus direspon serius dari pengelola, khusus ketua program studi di Akademi Pariwisata Mataram.

Aspek Empati (*Empathy*)

Aspek empati pada item satu tentang AKPAR Mataram selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, direspon oleh responden tidak sesuai dengan harapannya. Setelah peneliti dalam mengapa direspon merespon tidak sesuai dengan harapan, rata-rata responden mengatakan apabila ada masalah dan keinginan untuk konsultasi tidak cepat ditanggapi. Item dua tentang AKPAR Mataram selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen penasehat akademik (PA), direspon kurang sesuai dengan harapan, ditanyakan lebih lanjut, jawaban sebagian besar responden mengatakan bahwa dosen penasehat akademi baru melakukan monitoring disaat konsultasi pengisian kartu rencana studi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan arah positif. Artinya semakin tinggi kualitas

pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Akademi Pariwisata Mataram, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Kondisi ini terjadi karena atas dasar penelitian mahasiswa terhadap kualitas dari aspek berwujud yang merupakan bagian dari kualitas layanan akademik yang telah diberikan oleh Akademi Pariwisata Mataram berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan oleh mahasiswa dalam suatu bentuk nyata, dapat dilihat bukti fisiknya, seperti penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik kampus. Keandalan berupa kemampuan pengelola dalam hal ini Akademi Pariwisata Mataram untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Ketanggapan sebagai sarana untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Jaminan atau kepastian, yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para karyawan Akademi Pariwisata Mataram untuk menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa yang aktif dan terdaftar di Akademi Pariwisata Mataram. Kepedulian, yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individu. Temuan ini mendukung pendapat yang mengatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan secara konsisten (baik) kepada pelanggan mampu memuaskan pelanggan [10].

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil pengujian mendapatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram dengan arah positif. Artinya kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan minat mereferensikan positif atau tidaknya seseorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. [11], berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil penelitian pelanggan atas keunggulan atau



keistimewaan layanan secara menyeluruh. Bila penelitian yang dihasilkan merupakan penelitian yang positif, maka kualitas layanan akan berdampak pada terjadinya loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini mendukung juga pendapat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dihadapi adalah interaksi manusia dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi pada kekuatan hubungan baik antar individu, antar organisasi, dan antar unit dalam organisasi yang dapat diartikan sebagai loyalitas pelanggan pada hubungan tersebut [10]. Selanjutnya, [12] jika layanan (jasa) yang diterima pelanggan lebih besar dari yang dibayangkan, maka pelanggan akan menjadi sangat puas.

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa yang tinggi yang dimiliki seseorang akan meningkatkan loyalitasnya. Ketika pelanggan merasa puas terhadap produk/ jasa yang diterima dari suatu perusahaan penyedia barang/jasa tersebut maka sangat besar kemungkinan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. [6] pelanggan yang puas cenderung untuk menjadi pelanggan yang loyal. Pelanggan adalah seseorang yang merasa kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Maka dari itu dengan adanya kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di Akademi Pariwisata Mataram. Berdasarkan uji uji Sobel ditemukan bahwa nilai t hitung

sebesar 2,845 di mana nilai t hitung ini lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,96. Oleh sebab itu jika pengelola ingin meningkatkan loyalitas mahasiswa, harus terlebih dahulu menjamin kualitas kepuasannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Hal ini sejalan dengan pendapat [13], menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan pada gilirannya akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Selanjutnya, [14] dalam jangka panjang lembaga/ins-titusi akan memahami harapan pelanggan yaitu kualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pada gilirannya pelanggan menjadi loyalitas.

PENUTUP Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan: Kualitas pelayanan akademik di Akademi Pariwisata Mataram berdasarkan keseluruhan aspek pada kualitas pelayanan akademik digambarkan dengan mutu sangat baik. Tetapi, kualitas pelayanan akademik pada aspek berwujud ada tiga item nilai skornya di bawah rata-rata skor. Aspek keandalan ada dua item nilai skornya di bawah rata-rata skor. Aspek daya tanggap ada dua item nilai skornya di bawah rata-rata skor. Aspek kepastian hanya satu item nilai skornya di bawah rata-rata skor dan Aspek empati ada dua item nilai skornya di bawah rata-rata skor.

Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Terjadi pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dan juga ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Saran



Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Mengingat dalam penelitian ini menemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik baik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, maupun pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa, pimpinan Akademi Pariwisata Mataram, perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik tersebut dengan cara memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanan akademik yang item-item nilai skornya masih berada di bawah rata-rat skor secara keseluruhan.
2. Untuk penelitian selanjutnya yang berminat mengembangkan penelitian ini, diharapkan dapat menambah luasnya cakupan penelitian ataupun mengubah variabel-variabel dalam penelitian ini, ataupun menambahkan variabel penelitian dengan variabel citra dan sebagainya.

- [10] Ariani, W. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*, Edisi Yogyakarta.
- [11] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2000). Make The Difference Between a Business's Success Problems, and What Can Business Do To Eliminate. *Journal of Marketing*, 35-43.
- [12] Daryanto dan Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Perilaku Konsumen*. Media. Yogyakarta.
- [13] Kumar, Vijay dan Reinartz, J. 2006. *Customer Relationship based Approach*. John Wiley & Son. New York.
- [14] Kotler, Phillip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid I & II. PT. Indeks, PT Macanan Jaya Cemerlang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Prasetyaningrum, I.D. 2009. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi kasus pada UNDARIS UNGARAN), *Tesis*. Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] Maulana, Y., Astuti, M., dan Surachman. 2012. Analisis Pengaruh Servqual terhadap Kepuasan serta Loyalitas mahasiswa. *Jurnal rekayasa Mesin*, Malang. Vol.3, No. 1, pp.258-267.
- [3] Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Pt. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- [4] Swastika, Rachma. 2005. *Konsep Manajemen Strategis*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- [5] Prasetyorini. 2003. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Esensi Erlangga. Jakarta.
- [6] Tjiptono, F. (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi III. Penerbit Andi Ofcet. Yogyakarta.
- [7] Reynold and Betty. 2000. *Customer's Satisfaction Management*. Nur Cahaya. Jakarta.
- [8] Hallowell, Roger. 2002. *The Relationship of Customer Satisfaction and Loyalty*. Sinar Baru Algesindo, Bandung.
- [9] Samuel dan Wijaya. 2009. *Persepsi Konsumen*. Kanisius Media. Semarang.