

**KEPUASAN MAHASISWA MEMODERASI PENGARUH PROSES
PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWA PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN STIE HAJI AGUS
SALIM BUKITTINGGI**

Dian Rahmawaty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) Pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, 3) Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, 4) Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 5) Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

Hasil penelitian ini adalah: 1) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, 4) terdapat pengaruh negatif dan signifikan kepuasan mahasiswa memoderasi proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 5) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa memoderasi proses kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

Kata kunci: proses pembelajaran, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa

Abstract

This study aimed to analyze: 1) The influence of the learning process to the loyalty of students, 2) Effect of quality of service to the loyalty of the students, 3) Effects of student satisfaction to loyalty student, 4) Satisfaction students moderate the influence of the learning process to the loyalty of students, 5) Satisfaction of students to moderate impact of service quality on loyalty undergraduate students of Haji Agus Salim STIE Bukittinggi.

Results of this study were: 1) there is positive and not significant learning process to the loyalty of students, 2) there is a negative and significant impact quality of service to the loyalty of the students, 3) there is a positive and significant impact on student satisfaction on loyalty of students, 4) there is a negative influence and significant student satisfaction moderate the learning process of the student loyalty, 5) there is a positive and significant impact on student satisfaction moderate the process of service quality to loyalty undergraduate students of Haji Agus Salim STIE Bukittinggi.

Keywords: learning process, service quality, satisfaction and loyalty student student

PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan tantangan tersendiri bagi Perguruan Tinggi dalam menyiapkan lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif. Tentunya hal ini membuat Perguruan Tinggi harus lebih meningkatkan kualitas lulusan yang berdaya saing tinggi, berkompeten agar mampu bersaing di dunia kerja nantinya.

Secara internasional, mulai tahun 2003 AFTA (*Asean Free Trade Area*) dan AFLA (*Asean Free Labour Area*) akan dimulai. Hal ini berarti persaingan tenaga kerja akan terbuka, konsekuensinya tenaga kerja kita harus mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara. Jika tidak, maka tenaga kerja Indonesia akan tersisihkan oleh tenaga kerja asing dari Malaysia, Philipina, Bangladesh, India, dan sebagainya (Mushlih dan Suharsono, 2004:1).

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan (Simonson, 1993:68). Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997:82). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi (*company voice*) merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan tinggi (Muafi dan Yuni Siswanti, 2007).

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah. Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta ataupun pemerintah, tetapi juga pada lembaga pendidikan perguruan tinggi. Semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam

rangka bertahan dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian saat ini tidak mudah untuk mewujudkan semua itu.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan citra kualitas pelayanan yang baik yang timbul dari persepsi atau sudut pandang konsumen bukan dari persepsi atau sudut pandang penyedia jasa.

Upaya lain yang bisa dilakukan oleh perguruan tinggi adalah mengamati dan mensiasati trend yang sedang terjadi di luar perguruan tinggi yaitu kemajuan pesaing dan kebutuhan pelanggan calon mahasiswa. Untuk jasa pendidikan tinggi, kelompok referensi yang mempengaruhi kuat calon mahasiswa dalam menanamkan kepuasan tentang kualitas dan keunggulan suatu perguruan tinggi adalah: a) teman seangkatan, b) tenaga pengajar atau dosen yang profesional dan b) mahasiswa yang sedang aktif kuliah.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan hanya dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Mempertahankan pelanggan yang loyal sama mahal dan beratnya membangun atau merebut pelanggan baru. Mahasiswa sebagai “pelanggan yang selalu

melekat dengan penyajian pelayanan” harus dijadikan sebagai pelanggan yang loyal. Mahasiswa loyal dapat dijadikan sebagai alat yang sangat kuat dalam penyampaian informasi yang positif tentang Perguruan Tinggi Swasta dan merekomendasikan Perguruan Tinggi Swasta kepada publik, khususnya proses pembelajaran dan kualitas pelayanan dari Perguruan Tinggi Swasta.

Perguruan Tinggi Swasta merupakan organisasi pelayanan professional yang berbeda dibandingkan dengan organisasi pelayanan jasa bentuk lainnya karena perguruan tinggi melayani para mahasiswa dilakukan secara murni/langsung sehingga tidak tampak adanya perbedaan pada kualitas barang maupun jasa. Secara umum meskipun terdapat unsur-unsur yang terukur seperti peralatan, fasilitas pendukung akademis namun atribut kualitas pelayanan pada perguruan tinggi tidak bisa dilihat, dirasakan atau disentuh.

Mahasiswa-mahasiswa seringkali mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa merasakan bahwa pelayanan perguruan tinggi jauh dari harapan mereka. Permasalahan dosen dalam ketepatan mengajar mahasiswanya, respon yang sangat lamban dari unsur-unsur perguruan tinggi menjadikan permasalahan mahasiswa menjadi lebih kompleks, kelengkapan peralatan perkuliahan yang tidak begitu memadai, dan lain sebagainya. Keberadaan SIP (Sistem Informasi Prima) sebenarnya dapat membantu menjadikan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi Swasta menjadi lebih baik dari sebelumnya, akan tetapi hal itu kurang mendapatkan tindak lanjut yang berarti.

Di sisi lain, prodi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi mengalami penurunan predikat akreditasi yaitu dari B menjadi C yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Hal ini menjadi ancaman bagi mahasiswa karena akreditasi juga sangat penting di dunia kerja. Sedangkan salah satu kunci kesuksesan

sebuah lembaga atau instansi terletak pada proses pembelajaran dan kualitas pelayanan yang memuaskan yang diberikan kepada konsumennya. Dari kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan mahasiswa menjadi puas dan loyal terhadap pelayanan Perguruan Tinggi.

Untuk saat sekarang ini, STIE Haji Agus Salim memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak dan meningkat dari tahun ke tahun. Akan tetapi disisi lain, mahasiswa tiap tahun juga banyak yang tidak aktif lagi. Berikut ini disajikan tabel tentang jumlah mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi dari tahun ajaran 2010/2011 sampai dengan tahun 2012/2013, yaitu:

Tabel 1. Data Mahasiswa yang Terdaftar dan Mahasiswa yang Aktif Program Studi Strata Satu Manajemen STIE HAS Bukittinggi

N o	Tahu Ajara n	Mahasis wa yang Terdaftar	Mahasisw a yang Aktif (%)	Mahasisw a yang Tidak Aktif (%)
1	2010/ 2011	266	158	108
2	2011/ 2012	340	235	105
3	2012/ 2013	305	284	21
	Jumla h	911	677 (74%)	234 (26%)

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka diperlukan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah proses pembelajaran dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Sehingga yang menjadi perumusan masalah adalah Pertama: Bagaimana pengaruh proses pembelajaran terhadap

loyalitas mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Kedua: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles*) terhadap loyalitas mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Ketiga: Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Ke empat: Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa dalam memoderasi hubungan proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Kelima: Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa dalam memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis 1) Pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, 3) Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, 4) Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa, 5) Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei yaitu memberikan penjelasan atau disebut *explanatory research* atau *confirmatory research*. Penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dan populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Jumlah populasi adalah 677 orang dan sampelnya peneliti menggunakan *Formula Slovin* sehingga diperoleh sampel

sebanyak 90 orang. Data dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan *skala model likert* yang telah di uji kesahihan dan keandalannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda Bertingkat (*Moderated Regression Analysis*) setelah melewati uji normalitas, uji linearitas, uji multikolonieritas, dan uji heterokedastisitas dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Dalam penelitian ini proses pembelajaran (X1), kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel independen dengan variabel loyalitas mahasiswa sebagai variabel dependen (Y), serta kepuasan mahasiswa sebagai variabel moderating (Mo).

Hasil Dan Pembahasan

Pengujian Instrumen Penelitian Uji Validitas

Berikut hasil pengujian validitas dan reabilitas dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil Pengujian Validasi dan Reabilitas

No	Pernyataan	Corrected item-total correlation	Keputusan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Loyalitas	0,631	Valid	0,799	Reliabel
2	Proses Pembelajaran	0,637	Valid	0,605	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,533	Valid	0,640	Reliabel
4	Kepuasan	0,533	Valid	0,795	Reliabel

Dari data pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa analisis data semua butir pertanyaan dalam kuesioner loyalitas, proses pembelajaran, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa program studi Strata Satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, memiliki nilai r hitung (*corrected item – total correlation*) > r tabel (0,3). Artinya butir-butir pertanyaan dalam variabel dinyatakan valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas hasil analisis data menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada semua item pertanyaan lebih dari 0,6. Artinya semua butir pertanyaan yang valid pada variabel loyalitas, proses pembelajaran, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sangat handal.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas disajikan dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

Variabel	Sig. Probability	Alpha	Distribusi/Ket
Proses Pembelajaran	0,292	0,05	Normal
Kualitas Pelayanan	0,642	0,05	Normal
Kepuasan	0,168	0,05	Normal
Loyalitas	0,007	0,05	Normal

Dari tabel 3 terlihat bahwa nilai signifikansi variabel loyalitas mahasiswa sebesar 0,007, proses pembelajaran 0,292, kualitas pelayanan 0,642 dan kepuasan sebesar 0,168. Hal ini menunjukkan bahwa skor masing-masing variabel lebih dari taraf signifikansi 0,05, yang berarti bahwa sebaran data yang terdistribusi adalah normal.

Uji Linearitas

Hasil uji linearitas ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas Variabel Penelitian

No.	Variabel	Alpha	Asy. Sign	Keterangan
1	Loyalitas - Proses Pembelajaran	0,05	0,105	Linear
2	Loyalitas - Kualitas Pelayanan	0,05	0,598	Linear
3	Loyalitas - Kepuasan	0,05	0,473	Linear

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig) dari masing-masing variabel bebas lebih besar dari tingkat signifikansinya ($\alpha = 0,05$). Hal ini berarti terjadi hubungan yang linear dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian analisis regresi dapat dilakukan karena uji linearitas sudah memenuhi.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian

No.	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Proses Pembelajaran	0,593	1,687	Tidak Ada Multikolinieritas
2	Kualitas Pelayanan	0,570	1,753	Tidak Ada Multikolinieritas
3	Kepuasan	0,794	1,259	Tidak Ada Multikolinieritas

Berdasarkan hasil olahan data sebagaimana terlihat pada tabel 5 diketahui bahwa nilai tolerance dari *Collinearity Statistics* mendekati angka 1 (satu) dan

nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel bebas dibawah 10 (sepuluh). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Penelitian

N o.	Variabel	Alph a	Asy Sig	Keterang an
1	Proses Pembelajaran (X1)	0,05	0,627	Tidak Ada Heteros
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,05	0,890	Tidak Ada Heteros
3	Kepuasan (Mo)	0,05	0,514	Tidak Ada Heteros

Berdasarkan analisis data untuk uji heteroskedastisitas sebagaimana Tabel6 di atas, terlihat bahwa nilai signifikan dari semua variabel adalah lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan ($\alpha = 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian tidak mengalami kasus heteroskedastisitas sehingga analisis regresi dapat dilaksanakan.

Analisis Regresi Linier Berganda dengan Uji Interaktif Moderated Regression Analysis (MRA)

Ringkasan hasil pengujian kepuasan sebagai variabel moderasi yang memoderasi pengaruh antara proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa sebagaimana dilihat pada Tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. Ringkasan Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Pengaruh Kepuasan sebagai Variabel Moderasi

Va ria bel Te rik at	Konst anta, Varia bel Bebas dan Mode rasi	Koefisien Regresi dan Signifikansi					
		Ta ha p 1	Sig .	Ta ha p 2	S i g .	Ta ha p 3	S i g .
Lo yal itas Ma hsi sw a (Y)	Konsta nta (a)	30,109	0,000	44,954	0,000	50,172	0,000
	Proses Pembe lajara n	0,092	0,493	-0,084	0,001	0,074	0,036
	Kualit as Pelaya nan	-0,114	0,001	-0,090	0,004	0,064	0,029
	Kepua san			0,664	0,000	0,520	0,007
	X1_M					-0,006	0,022
	X2_M					0,008	0,021
	F Hitung	6,372 (0,003)	9,632 (0,000)	12,627 (0,000)			
	R	0,457	0,601	0,695			
	R ²	0,3	0,5	0,5			

		28	31	79			
	Perubahan R ²	0,00	0,203	0,048			

Hasil uji pengaruh kepuasan mahasiswa sebagai variabel moderasi yang disajikan pada tabel 4.18 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Tahap 1
Variabel proses pembelajaran dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dimana besarnya pengaruh proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa tersebut adalah 45,7 % ($R^2=0,457$).
- Tahap 2
Pada tahap ini terlihat bahwa variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Besarnya pengaruh proses pembelajaran, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa adalah 60,1 % ($R^2=0,601$)
- Tahap 3
Pada tahap ini terlihat bahwa besarnya proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dimoderasi oleh kepuasan mahasiswa adalah 69,5% ($R^2=0,695$). Dengan kata lain terjadi kenaikan proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dari 60,1% tahap 2, kemudian 69,5 % pada tahap 3.

Dari hasil analisis tersebut terlihat bahwa besaran koefisien regresi variabel interaksi antara kepuasan dan proses pembelajaran adalah 0,006 yang bertanda negatif dan signifikan sebesar 0,002. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa

variabel kepuasan (Mo) memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa tapi menunjukkan pengaruh yang negatif. Dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini yang menyatakan kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi dinyatakan ditolak.

Selanjutnya besaran koefisien regresi variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan adalah 0,008 dan signifikan 0,021. Nilai signifikan tersebut lebih kecil $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan (Mo) berperan sebagai moderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Dengan demikian hipotesis kelima dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kepuasan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat ditolak dan kelima dalam penelitian dapat diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Proses Pembelajaran terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah diuraikan diatas, memperlihatkan bahwa variabel proses pembelajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai sig. 0,493 dan nilai koefisien relasi (R) sebesar 0,457 yang mencerminkan bahwa proses pembelajaran mempunyai pengaruh yang lemah terhadap loyalitas mahasiswa.

Selanjutnya kalau dilihat hasil pengujian hipotesis seperti yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang mempresentasikan pengaruh positif dan signifikan proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa tidak mendukung karena proses pembelajaran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti apabila proses pembelajaran ditingkatkan, maka loyalitas mahasiswa tidak akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila proses pembelajaran rendah, maka loyalitas mahasiswa akan rendah pula.

Kesimpulan dari hasil hipotesis pertama ini tidak mendukung penelitian sebelumnya mengenai "Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus" yang dilakukan oleh Panca Winahyuningsih (2012) dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran melalui kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya hasil penelitian ini juga tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sahyar (2009) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa". Variabel yang ada di dalam penelitian ini yaitu Kompetensi Dosen, Proses Pembelajaran, Kepuasan Mahasiswa. Analisis data untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitiannya adalah Kompetensi dosen dan proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil dari penelitian ini memperkuat pendapat dari Alma (2005) bahwa semua rantai nilai yang ada dalam lembaga pendidikan, harus menciptakan nilai tambah bagi mahasiswa. Semua personil, serta proses pendidikan sebagai rantai nilai utama harus dapat memberikan kepuasan dan kelayakan dalam layanan kepada para mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, didapatkan informasi bahwa proses pembelajaran di STIE cukup baik, namun disisi lain mahasiswa merasa belum puas dan mereka belum setia/loyal pada STIE disebabkan kurang profesionalnya dosen-dosen dalam memberikan pelajaran, ketidaknyamanan pada saat kuliah, tidak begitu akrab antara dosen dengan mahasiswa, sehingga ini menjadikan permasalahan menjadi lebih kompleks yang dirasakan mahasiswa.

3.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

Hasil analisis regresi linier berganda memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien relasi (R) sebesar 0,601 yang mencerminkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas mahasiswa.

Sedangkan dari hasil pengujian hipotesis kedua yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh negatif tetapi signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dapat diterima. Hal ini berarti dengan meningkatkan kualitas pelayanan baik itu kehandalan dosen, staf Akademik, daya tanggap dan perlakuan

terhadap mahasiswa, sarana pendidikan (alat perkuliahan), media pengajaran dan prasarana pendidikan mahasiswa maka akan tidak berarti juga akan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

Kesimpulan dari hasil hipotesis kedua ini mendukung penelitian sebelumnya mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.

Selanjutnya penelitian penelitian yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". Hasil penelitiannya adalah 1). Kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan. 2). Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2011) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)". Hasil penelitiannya adalah 1). Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. 2). Citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 3). Nilai-nilai keislaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 4). Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Jadi Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh sangat rendah terhadap loyalitas mahasiswa di STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Penyediaan fasilitas fisik yang baik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian kepada mahasiswa tidak dapat membuat mereka menjadi loyal, namun harus didukung dengan kinerja pelayanan dari pengelola lembaga ini yang dapat memenuhi harapan mahasiswa.

3.7.3 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah diuraikan diatas, memperlihatkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dan nilai koefisien sig lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ yaitu 0,004 mencerminkan bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Selanjutnya kalau dilihat hasil pengujian hipotesis seperti yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang mempresentasikan pengaruh signifikan positif kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dapat diterima. Hal ini berarti apabila kepuasan mahasiswa meningkat, maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya,

kepuasan mahasiswa menurun, maka loyalitas mahasiswa juga akan ikut menurun. Selain itu untuk lebih meningkatkan loyalitas mahasiswa perlu.

Kesimpulan dari hasil hipotesis ketiga ini mendukung penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Pribanus Wantara (2008) dengan judul “Pengaruh Citra, Reputasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur (Studi Pada STIE dengan Program Studi Terakreditasi)”. Hasil penelitiannya adalah 1). Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. 2). Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. 3). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 4). Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)”. Hasil penelitiannya adalah 1). Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. 2). Citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 3). Nilai-nilai keislaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 4). Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Jadi Kepuasan mahasiswa dapat berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di STIE Haji Agus Salim Bukittinggi dalam hubungan yang positif. Loyalitas mahasiswa tersebut tercermin pada niat mahasiswa untuk merekomendasikan dan mengatakan hal-hal positif tentang lembaga pendidikan ini kepada orang lain atau masyarakat umum, serta ikut menjaga citra atau nama baik kampus STIE Haji Agus Salim Bukittinggi selama mereka aktif sebagai mahasiswa maupun nantinya menjadi alumni pada lembaga pendidikan ini.

3.7.4 Kepuasan Mahasiswa Memoderasi Pengaruh Proses Pembelajaran terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya bahwa syarat uji moderat dapat dilakukan pada hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh antara proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa.

Dari hasil analisis statistik penelitian ini menemukan bahwa proses pembelajaran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimoderasi oleh kepuasan mahasiswa. Hasil pengolahan data dengan metode MRA diperoleh nilai koefisien regresi dari perkalian variabel proses pembelajaran dan loyalitas mahasiswa adalah sebesar 0,006 yang bertanda negatif dengan nilai signifikan sebesar 0,002. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 0,05$) maka terbukti bahwa hipotesis empat yang diajukan dalam penelitian ini tidak dapat diterima atau ditolak.

Tanda koefisien regresi dari variabel proses pembelajaran yang bertanda negatif menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang tidak searah dari variabel proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel moderasi. Dimana dengan adanya kepuasan yang diterima mahasiswa dapat menurunkan kegiatan proses pembelajaran dan akan berdampak terhadap loyalitas mahasiswa. Sesuai dengan distribusi frekuensi data variabel kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima oleh mahasiswa kurang memuaskan sehingga proses pembelajaran buruk berdampak terhadap loyalitas mahasiswa. Jika kepuasan mahasiswa ditingkatkan maka proses pembelajaran mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi akan meningkat juga dan berimplikasi pada loyalitas mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa.

3.7.5 Kepuasan Mahasiswa Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya bahwa syarat uji moderat dapat dilakukan pada hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Dari hasil analisis statistik penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimoderasi oleh kepuasan mahasiswa. Hasil pengolahan data dengan metode MRA diperoleh nilai koefisien regresi dari perkalian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,008 yang bertanda positif dengan nilai signifikan sebesar 0,021. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 0,05$) maka terbukti bahwa hipotesis lima yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Tanda koefisien regresi dari variabel persepsi yang bertanda positif menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang searah dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel moderasi dan berpengaruh signifikan. Dimana semakin bagusnya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa dan dengan adanya kepuasan mahasiswa maka pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan temuan yang ada pada bab sebelumnya, tentang “Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi”, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses pembelajaran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Temuan ini menerangkan

- bahwa proses pembelajaran selama ini menunjukkan tingkat yang cukup baik tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Artinya jika proses pembelajaran meningkat, loyalitas mahasiswa belum tentu meningkat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Temuan ini menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selamaini menunjukkan tingkat yang cukup baik akan tetapi mahasiswa belum loyal terhadap kampus.
 3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Temuan ini menerangkan bahwa kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat yang baik dan mencerminkan tingkat loyalitas yang baik juga. Dengan adanya kepuasan yang diterima mahasiswa diharapkan akan mempengaruhi mahasiswa untuk belajar dan kuliah secara maksimal sehingga apabila mahasiswa merasa sudah puas, maka akan mereka akan loyal terhadap kampus.
 4. Kepuasan mahasiswa tidak memoderasi pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Artinya kepuasan mahasiswa tidak memperkuat atau memperlemah pengaruh proses pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.
 5. Kepuasan mahasiswa memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor yang menentukan loyalitas mahasiswa, semakin meningkat kepuasan mahasiswa maka kualitas pelayanan akan meningkat sehingga loyalitas mahasiswa juga akan ikut meningkat. Sebaliknya semakin menurun kepuasan mahasiswa maka kualitas pelayanan akan turun sehingga loyalitas mahasiswa juga akan ikut turun. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan faktor memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa program studi strata satu STIE Haji Agus Salim Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, (2005), Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan, Cetakan Kedua, Maret 2005, Alfabeta, Bandung.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk loyalitas pelanggan. Jurnal ilmu administrasi dan organisasi vol. 17 no 2 p. 114-126.
- Bergin, Sarah, (1997), Communication is the Key to Customer Success, Transportation and Distribution, March: p.82 – 84.
- Kotler, Philip, dkk, (2000). Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Penerbit Andi dan Pearson Education Asia Pte.Ltd, Yogyakarta.

- Kotler, P, and Karen F.A. Fox. (2000). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. New Jersey: Prentice Hall Ince.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2006). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Ince.
- Mushlih, Ahmad, dan Didik Suharsono, (2004). Pendidikan dan Kemandirian: Studi Terserapnya Alumni Perguruan Tinggi dalam Masyarakat di Kabupaten Ponorogo, p. 1 – 2.
- Muafi dan Yuni Siswanti, (2007) Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step, *Manajemen Usahawan Indonesia*, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 – 34.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1988). Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Qomariah, Nurul, (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Universitas Muhammadiyah). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 10 No 1,2011.
- Rinala, I Nyoman, dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, e-journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan Vol 4, 2013.
- Rukoyah, (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.
- Sahyar, (2009). Pengaruh Kompetensi dosen dan proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa, *Pekbis Jurnal* Vol. 1 no. 3 2009, p. 1-5.
- Simonson, Itamar, (1993). Get Closer to Your Customers by Understanding How They Make Choices, *California Management Review* (Summer): p.68 – 84.
- Sugiyono, (1999), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, Agustus 1999, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, E. Wibowo. (2001). *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.
- Wantara, Pribanus, (2009). Pengaruh Citra, Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur (Studi pada STIE dengan Program Studi Terakreditasi).