

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA  
DOUBLE DEGREE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studistrata 1 pada  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

**BUDI ARDI WIRANATA**

**B100120248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA  
DOUBLE DEGREE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**BUDI ARDI WIRANATA**  
**NIM. B100120248**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Dr. Soepatini, Msi**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA  
DOUBLE DEGREE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Oleh :

**BUDI ARDI WIRANATA**

**NIM. B100120248**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Hari: Sabtu, 17 Juni 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Dewan Penguji**

1. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D  
(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Dr. Soepatini, Msi  
(Sekertaris Dewan Penguji)

(.....)

3. Zulfa Irawati, SE, Msi  
(Anggota Dewan Penguji)

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
**Dr. Syamsudin, MM**

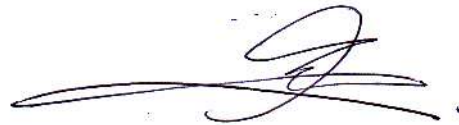
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila kelak ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 17 Juni 2017

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'B' followed by a long horizontal stroke and a smaller 'A'.

Budi Ardi Wiranata

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA  
DOUBLE DEGREE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) program *Double Degree* Universitas Muhammadiyah surakarta dengan kepuasan mahasiswa (Z) sebagai variabel mediating. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program *Double Degree* Universitas Muhammadiyah Surakarta, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa aktif program *Double Degree* Universitas Muhammadiyah Surakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan mengambil 130 responden sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berjenjang/analisis jalur (*Path Alalysis*).

Hasil penelitian ini adalah pada analisis regresi I hasil uji F sebesar 12,593 dan nilai  $R^2$  9%, sedangkan pada analisis regresi II hasil uji F sebesar 32,414 dan nilai  $R^2$  32,4%. Hasil uji t pada analisis I adalah X (3,549) berpengaruh signifikan. Hasil uji t analisis regresi II X (2,004), Z(6,841) berpengaruh signifikan, sedangkan hasil uji t dengan sobel test diperoleh nilai t hitung 3,128 yang berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa.

Abstract

This research has purpose to analyze the influence of service quality (X) to student loyalty (Y) program of Delta University of Muhammadiyah Surakarta with student satisfaction (Z) as mediating variable. The population in this research is all students of Double Degree Program of Muhammadiyah University of Surakarta, while the sample in this research is some active students of Double Degree Universitas Muhammadiyah Surakarta program. The sampling technique used was convenience sampling by taking 130 respondents as sample. This study uses a tiered regression analysis / path analysis (*Path Alalysis*).

The result of this research is on regression analysis I test result F equal to 12,593 and value  $R^2$  9%, while at regression analysis II result of F test equal to 32,414 and  $R^2$  value 32,4%. The result of t test on analysis I is X (3,549) have a significant effect. The result of t-test of regression analysis II X (2,004), Z (6,841) have a significant effect, while the result of t test with sobel test is obtained t value 3,128 which means service quality has indirect influence significantly to student loyalty.

**Keywords**: service quality, student satisfaction, student loyalty.

## **1. PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan manusia dan memegang peranan penting di segala sektor kehidupan manusia. Pendidikan sangat penting karena perannya yang sangat signifikan dalam proses pengembangan potensi diri dalam mencapai kemajuan di berbagai bidang kehidupan: sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Pendidikan nasional menjadi landasan kuat yang diperlukan untuk meraih kemajuan bangsa di masa depan, bahkan lebih penting lagi sebagai persiapan untuk menghadapi era globalisasi yang sarat dengan persaingan antar bangsa. Dengan demikian, pendidikan menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi karena ia merupakan faktor determinan bagi suatu bangsa untuk bisa bersaing di kompetisi global.

Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak setiap warga Negara dalam memperoleh layanan pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang undang.

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan peserta didik tanpa memandang status sosial dari peserta didiknya. Universitas sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan kepuasan mahasiswa merupakan kunci utama untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan dan tantangan di masa depan yang sangat ketat, yaitu bermunculnya kompetitor baru di bidang jasa pendidikan. Selain itu

pelayanan yang memuaskan akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi.

Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Menurut Parasuraman et.al dalam Lupiyadi dan Hamdani (2006:181) kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan/ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pada pelanggan yang menggunakan jasa tersebut tetapi juga berdampak pada orang lain. Pelanggan yang kecewa tersebut akan bercerita paling sedikit pada 15 orang lainnya, dampaknya calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan lembaga pendidikan berbasis islam milik persyarikatan Muhammadiyah, yang berfungsi menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. UMS merupakan salah satu perguruan swasta terbesar yang ada dikawasan karisedenan Surakarta dan daerah istimewa Yogyakarta, yang memiliki 11 fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Kesehatan, Fakultas Komunikasi dan Informasi, Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik, Fakultas Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Kedokteran, dan Fakultas Agama Islam. Tidak hanya 11 fakultas tersebut yang ada di UMS tapi juga program internasional dibanyak jurusan dan juga program double degree.

Program double degree Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan program double degree yang sangat terpendang diantara program double degree di universitas swasta di karisedenan Surakarta dan daerah istimewa Yogyakarta. Program double degree UMS mempunyai tingkat peminat yang lumayan tinggi pada tahun ajaran 2014-2015, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2016. Berikut ini data mahasiswa teregistrasi pada tahun 2012-2016 :

**Table I.1 Data Mahasiswa Teregistrasi Tahun 2012- 2016**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH MAHASISAWA</b>
2012	28
2013	32
2014	47
2015	43
2016	35

Sumber : Biro Adminitrasi Akademik UMS 2016

Hal ini kemungkin disebabkan beberapa faktor salah satu kemungkinan yaitu kurangnya kepuasan pelanggan akibat kurang maksimalnya semua pelayanan yang diberikan diprogram double degree dan hal ini secara tidak langsung juga menyebabkan tidak loyalnya mahasiswa terhadap program double degree UMS sehingga kesan untuk merekomendasikan program double degree ke orang lain tidak ada atau bahkan ketidakpuasan mahasiswa ini menyebabkan mahasiswa pindah kejurusan reguler atau malah pindah ke universitas lain sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap program double degree UMS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam membentuk loyalitas mahasiswa double degree Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, karena data yang digunakan berupa angka-angka serta analisisnya menggunakan statistik sehingga mampu memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiyono, 2009).

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuota sampling dan Convenience sampling. Pada penelitian ini



penetapan jumlah sampel yang akan diambil itu bersifat proposional sesuai banyaknya atau besaran anggota populasi, sehingga sebanding jumlah anggota dalam populasi yang satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini juga menggunakan Convenience sampling yaitu metode sampling dengan cara menyebar kuesioner berdasarkan kemudahannya menemui responden.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen item-item pengumpulan data kemudian diuji dengan menggunakan teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari uji validitas, keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid, dan pada uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel, sehingga untuk selanjutnya dapat dilakukan uji t dan uji F.

#### **3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dalam penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 3,549 dan nilai signifikan 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga dengan kepuasan yang diberikan pelanggan.

#### **3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2,004 dan nilai signifikan 0,047 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga dengan loyalitas yang diberikan pelanggan.

### **3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung 6,841 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga dengan loyalitas yang diberikan pelanggan.

### **3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan**

Penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  statistik 3,124 lebih kecil daripada  $t$  tabel 1,984. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan organisasi maka kepuasan pelanggan yang diberikan akan semakin tinggi sehingga akan menciptakan loyalitas yang tinggi bagi pelanggan.

## **4. PENUTUP**

Hasil analisis penelitian yang didasarkan pada Bab IV maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah:

- 4.1 Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  sig. 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ari Susanto (2013) dan Woro dan Farida (2011).
- 4.2 Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  sig. 0,047 lebih kecil daripada 0,05. Dan hasil ini sesuai dengan penelitian Ropinov (2010).
- 4.3 Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  sig. ,000 lebih kecil

daripada 0,05. Dan Hasil penelitian ini didukung oleh bukti empiris dari penelitian Fitriyanto (2012), dan deny dan japarinto (2014).

4.4 Kualitas Pelayanan yang dimediding oleh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t statistik 3,124 lebih kecil daripada t tabel 1,984.

4.5 Nilai F hitung 32,414 dengan nilai signifikan 0,000 yang berarti Ho ditolak artinya secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4.6 Nilai r square 0,338 (33,8%) artinya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan variabel loyalitas pelanggan sebesar 33,8% dan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arambewela, R. & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Ayse, 2007. *An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender*. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol. 2 Hal. 43-50.
- Catur, Tyas dkk. 2014. *Pengaruh Brand Image, Brand Reputation Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Atas Produk Oli Endurodi Spbu Coco Penggaron Semarang*. *Jurnal Pemasaran*. Semarang : Universitas Pandanaran.
- Danny dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nugroho Viatama Pest Control Semarang)*. *Jurnal*. Semarang : Administrasi Bisnis FISIP UNDIP.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Menejemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM dan SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2009. *Metode kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Erlangga

- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar – dasar ekonometrika*. Jakarta : Erlangga.
- Hamdani, Lupioadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba empat.
- Hoffman, Martin. 2000. *Empathy and Moral Development : Implication For Caring and Justice*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor
- Jonathan Sarwono. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mouren, Margaretha. 2004. *Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia , Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Parasuraman, A. Valerie, A. Zeithaml, & L. Berry. 1988. *The Service Quality Puzzle*. Journal of Marketing Business Horizon, Vol.49 (Fall), p.44.
- Saputro, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Walker. 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy, Hal 331-335.

Woro, Farida. 2011. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan*  
Yogyakarta : Andi Offset