

## KEPUASAN, CITRA, DAN LOYALITAS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI: KASUS DI AKADEMI XYZ

Nur Oktalia Dwine Arwanda<sup>1\*)</sup>, Hartoyo<sup>2</sup>, Sri Hartoyo<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor,  
Bogor 16151, Indonesia

<sup>2</sup> Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor,  
Bogor 16680, Indonesia

<sup>3</sup> Departemen Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor,  
Bogor 16680, Indonesia

<sup>\*)</sup> E-mail: [oktaliaaja@yahoo.com](mailto:oktaliaaja@yahoo.com)

---

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi citra, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa pada lembaga tinggi di Akademi XYZ. Teknik pengambilan contoh yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling* berdasarkan semester dan kelas. Contoh dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester tiga dan semester lima dengan jumlah 300 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan alat bantu kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan dengan teknik *personally administered questionnaire*. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, *Structural Equation Modeling* (SEM), and *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra memiliki pengaruh tertinggi terhadap loyalitas mahasiswa, dengan pengaruh dua kali lipat dibandingkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Pelayanan staf akademik hanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, fasilitas utama hanya berpengaruh terhadap citra akademi, dan pelayanan staf praktikum memengaruhi citra dan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menegaskan bahwa yang dapat dilakukan perguruan tinggi yaitu meningkatkan kinerja dari pelayanan staf akademik dan staf praktikum untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan kinerja fasilitas utama dan pelayanan staf praktikum untuk meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap citra perguruan tinggi.

Kata kunci: citra, IPA, kepuasan, loyalitas, perguruan tinggi, SEM

### Satisfaction, Image, and Loyalty of Higher Education Institution: A Case of the XYZ Academy

#### Abstract

The research examined factors influencing the image, satisfaction and loyalty to XYZ Academy and its relation between those aspects. The research used proportional random sampling to chose the samples; the proportion was selected based on semester and class. The samples were college students of XYZ Academy from thirde and fifth semester and the amounts were 300 college students. The data collection used personally administered questionnaire. Data analysis was conducted using descriptive analysis, Structural Equation Modeling (SEM), and Importance-Performance Analysis (IPA). The result showed that image of academy had the highest relation with student loyalty; influence of image on loyalty had twice effect compared to student satisfaction. Service quality of academic staff only had an influence on student satisfaction; variable representing the main facilities only had an influence on image of academy, while service quality of laboratory staff influenced both image of academy and student satisfaction. The result indicates that higher education institution can do some strategies that are improving the service performance of the academic and laboratory staff to increase student satisfaction and improving the performance of the main facilities and the services of laboratory staff to improve students' perceptions of the image of higher education institution.

Keywords: higher education institution, image, IPA, loyalty, satisfaction, SEM

---

#### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang perlu diperhatikan peranannya dalam rangka memajukan taraf hidup suatu

negara. Negara yang maju didukung oleh kualitas pendidikan yang memadai sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat menjadi aset yang berharga untuk memajukan negaranya.

Pendidikan merupakan salah satu cara untuk membentuk sumberdaya yang kompeten. Saat ini, banyak lembaga pendidikan yang telah berdiri baik formal maupun nonformal. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat luas. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal (khususnya pendidikan tinggi) yang semakin meningkat menyebabkan perguruan tinggi menjadi sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Kondisi ini tentunya menimbulkan persaingan cukup kompetitif antar lembaga pendidikan tinggi dan membuat lembaga pendidikan dituntut untuk memerhatikan mutu pendidikan dan kelebagaannya. Menurut Kotler dan Fox (1985), salah satu cara untuk meningkatkan daya saing pada industri jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memuaskan pelanggannya, yang nantinya berujung kepada peningkatan loyalitas.

Dewasa ini kebutuhan dan keinginan pelanggan berubah dan semakin spesifik. Kekurangan informasi mengenai pelanggan dapat menyebabkan kegagalan penerapan rencana pemasaran. Perubahan pemasaran yang berfokus pada pelanggan bukan berarti kualitas barang ataupun jasa menjadi tidak penting, hanya saja alokasi sumberdaya untuk lebih memerhatikan keinginan pelanggan dapat mengubah produk/jasa seperti yang diharapkan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Seiring dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka kesetiaan atau loyalitas pelanggan pun menjadi meningkat (Foedjiawati, 2005; Djati, 2005).

Akademi XYZ merupakan perguruan tinggi (akademi) pertama pada bidangnya di Indonesia. Semakin meningkatnya kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dewasa ini, ikut memberi peluang bermunculannya lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan bidang serupa (15 akademi serupa). Hal ini mendorong Akademi XYZ melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan daya saingnya.

Untuk meningkatkan daya saing, Akademi XYZ perlu mencari informasi sampai sejauh mana tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi oleh akademi. Informasi tersebut dapat diketahui melalui suatu penelitian untuk mengukur kinerja yang sudah ada. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menunjukkan informasi dalam hal apa terjadinya ketidakpuasan.

Penelitian yang mengkaji hubungan antara kepuasan dan loyalitas sudah pernah dilakukan dalam berbagai bidang, misalnya pada bidang perbankan (Wibowo, 2012) dan bidang perhotelan (Prihanto, 2013). Semua hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas konsumen.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Helgesen dan Nettet (2007) pada bidang pendidikan yang dilakukan di Aalesund University College (Norwegia). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi mendorong secara langsung loyalitas mahasiswa. Berbeda dengan hasil penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2010) di salah satu perguruan tinggi swasta ternama di Jakarta, Indonesia justru menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang positif terhadap citra dan loyalitas, namun justru variabel citra yang bernilai negatif terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini disebabkan citra yang terbentuk di benak mahasiswa terhadap universitasnya masih belum positif, dilihat dari rendahnya penilaian responden terhadap beberapa indikator penting yang membangun variabel citra.

Menurut Palilati (2007), kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, namun akan bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Pada penelitian ini, kepuasan diartikan sebagai ekspektasi dari mahasiswa yang berhubungan pada atribut penting tertentu dan penilaian akhir atas kinerja dari atribut tersebut (Suwardi, 2006). Sedangkan citra diasumsikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek dari Akademi XYZ. Persepsi sendiri merupakan suatu respon atau pendapat seseorang terhadap suatu objek yang berasal dari suatu impuls atau masukan dari berbagai sumber (baik informal maupun formal) yang kemudian dikombinasikan dengan pengetahuan yang dimiliki (Nugroho, 2010).

Loyalitas selalu menjadi tujuan akhir suatu perusahaan/institusi. Hal ini dikarenakan adanya keyakinan bahwa mempertahankan konsumen yang ada jauh lebih murah dibandingkan mendapat konsumen baru (Ferinadewi, 2005). Menurut Mowen dan Minor (1998), loyalitas merupakan suatu kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif

terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa yang akan datang.

Berdasarkan rumusan latar belakang yang telah disusun maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan, citra dan juga loyalitas di Akademi XYZ; menganalisis atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan, citra, dan loyalitas mahasiswa Akademi XYZ; dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan, citra, dan juga loyalitas mahasiswa di Akademi XYZ.

## METODE

Penelitian ini merupakan eksplanatori mengenai hubungan kepuasan, citra, dan loyalitas ini dilakukan di Akademi XYZ. Akademi XYZ merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan profesional program Diploma III. Pemilihan Akademi XYZ sebagai objek penelitian didasari karena Akademi XYZ hanya menyelenggarakan pendidikan profesional program Diploma III dengan satu program studi sehingga diharapkan tidak timbul bias dan hubungan antara kepuasan, citra, dan loyalitas dapat lebih teramati dengan jelas. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan teknik survei menggunakan kuesioner dan dilakukan pada bulan November 2013.

Contoh dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester tiga dan semester lima di akademi XYZ. Mahasiswa yang dilibatkan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* berdasarkan semester dan kelas. Contoh yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 300 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh mahasiswa. Data tersebut terdiri atas karakteristik responden dan variabel laten (fasilitas utama, fasilitas praktikum, fasilitas penunjang, staf administrasi, staf akademik, staf praktikum, citra, loyalitas, dan kepuasan).

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Selain itu, data juga dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Fasilitas utama terdiri atas lima indikator yaitu: (1) Ruang kelas tersedia dalam jumlah yang cukup untuk melakukan perkuliahan; (2) Ruang kelas dalam kondisi bersih dan

nyaman; (3) Fasilitas (kursi, papan tulis, spidol, *sound system*, OHP/LCD) di dalam kelas lengkap, terawat, dan tersedia dalam jumlah yang cukup (4) Ruang perpustakaan tenang dan nyaman; dan (5) Jenis dan Jumlah buku di perpustakaan cukup untuk menunjang proses belajar.

Fasilitas praktikum diukur menggunakan lima indikator, yaitu: (1) Ruang laboratorium dalam kondisi bersih dan nyaman; (2) Kondisi laboratorium sesuai dengan jenis praktikum yang dilakukan; (3) Bahan/ reagen kimia yang dibutuhkan untuk praktikum selalu tersedia dengan jumlah yang cukup; (4) Jumlah peralatan praktikum sesuai dengan jumlah praktikan; dan (5) Tersedianya aparatus/ alat penanggulangan kecelakaan kerja (seperti alat pemadam api ringan/oksigen/ P3K/shower).

Indikator dalam fasilitas penunjang, terdiri atas: (1) Toilet dalam kondisi bersih dan tersedia dalam jumlah yang cukup; (2) Tersedianya tempat ibadah yang bersih dan nyaman; (3) Tersedianya fasilitas kesehatan di lingkungan kampus; (4) Tersedianya fasilitas olah raga di lingkungan kampus; (5) Tersedianya fasilitas untuk aktivitas kegiatan mahasiswa di lingkungan kampus; dan (6) Tersedianya fasilitas Wi Fi dengan koneksi yang baik.

Indikator dari staf administrasi adalah sebagai berikut: (1) Prosedur administrasi disampaikan dengan jelas; (2) Proses administrasi dilakukan dengan cepat dan mudah; (3) Sikap dan pelayanan dari staf administrasi dilakukan dengan ramah; dan (4) Penanganan keluhan dilakukan dengan baik.

Indikator dari staf akademik, yaitu: (1) Kuliah dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal; (2) Penggantian jadwal kuliah tidak pernah dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya; (3) Materi kuliah disampaikan dengan jelas, sistematis, dan sesuai dengan kontrak perkuliahan; (4) Adanya kesempatan/ alokasi waktu untuk mahasiswa bertanya/ berdiskusi; (5) Setelah penyampaian materi, mahasiswa menjadi tertarik untuk mengetahui lebih jauh; dan (6) Penilaian (kuis/ tugas/ ujian) dilakukan secara transparan.

Indikator dari staf praktikum, yaitu: (1) Jadwal praktikum disusun dengan baik. Praktikum dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal; (2) Prosedur penggantian jadwal praktikum (dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan) dapat dilakukan mahasiswa dengan mudah; (3) Langkah kerja

saat praktikum diterangkan dengan jelas (baik secara lisan ataupun tulisan); (4) Mahasiswa diberikan kesempatan untuk bertanya; dan (5) Proses praktikum dibimbing dan di amati oleh pengajar praktikum dengan baik.

Indikator dari citra perguruan tinggi adalah: (1) Lingkungan sekitar (teman/orang tua/saudara/guru SMA/dll) saya memiliki pandangan yang positif mengenai Akademi XYZ (Y1); (2) Kebijakan Akademi XYZ berorientasi pada kebutuhan mahasiswa dan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa (Y2); (3) Akademi XYZ merupakan akademi kimia analisis yang berkualitas dan terkenal (Y3); (4) Akademi XYZ menghasilkan lulusan yang mudah memperoleh pekerjaan (Y4); (5) Akademi XYZ banyak menghasilkan lulusan yang berhasil di bidangnya (Y5); dan (6) Akademi XYZ memiliki pengajar-pengajar yang sangat kompeten di bidangnya (Y6).

Indikator loyalitas yaitu (1) Saya akan merekomendasikan Akademi XYZ ke teman/adik/saudara (Y7); (2) Jika saya sudah bekerja nanti, saya akan merekomendasikan mahasiswa akademi XYZ untuk menjadi mahasiswa PKL ke perusahaan tempat saya bekerja (Y8); (3) Jika saya sudah bekerja nanti, saya akan merekomendasikan lulusan akademi XYZ untuk bekerja di perusahaan tempat saya bekerja (Y9); (4) Jika Akademi XYZ membuka pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi sebagai seorang analis kimia, saya akan mendaftar sebagai peserta (Y10); dan (5) Jika saya sudah bekerja nanti dan perusahaan tempat saya bekerja memerlukan jasa pengujian eksternal, maka saya akan merekomendasikan lab uji XYZ (Y11). Selanjutnya, indikator dari kepuasan adalah Secara umum, Saya puas menjadi mahasiswa akademi XYZ (Y12) dan Saya puas menjadi mahasiswa akademi XYZ (pertimbangan dilakukan dengan membandingkan Akademi XYZ dengan akademi lainnya yang memiliki program serupa) (Y13).

## HASIL

### Analisis Deskriptif

Sebanyak 67,33 persen responden berada pada rentang usia 18-19 tahun (Tabel 1). Perbandingan komposisi jenis kelamin pria dan wanita yaitu 3:7. Mayoritas asal daerah responden berada di Jabodetabek. Hal ini sangat wajar mengingat lokasi Akademi XYZ berada di Jabodetabek. Pekerjaan dan pendapatan orang tua merupakan variabel yang cukup objektif dalam menunjukkan status

sosial responden. Mayoritas pendapatan orang tua responden yaitu pada kelompok 2-5 juta per bulan. Sedangkan jenis pekerjaan orang tua antara PNS dan pegawai swasta cukup berimbang.

### Penilaian Responden terhadap Variabel Laten Endogen

Secara umum kepuasan mahasiswa XYZ adalah sebesar 85,67 persen, citra Akademi XYZ yaitu sebesar 88,17 persen, dan loyalitas mahasiswa Akademi XYZ yaitu sebesar 84,93 persen (Tabel 2). Nilai tersebut sangat baik dan dapat diasumsikan Akademi XYZ mampu memuaskan keinginan mahasiswa dan mampu menimbulkan persepsi yang positif dari mahasiswa, sehingga menimbulkan tingkat loyalitas yang tinggi. Pada tahapan awal penelitian telah ditentukan model yang digunakan beserta indikatornya berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu, dan pengembangan kondisi di lapangan. Namun, untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan dari masing-masing indikator dalam membangun model maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan CFA.

Tabel 1 Sebaran responden berdasarkan usia, jenis kelamin, asal daerah, pekerjaan orang tua, dan pendapatan orang tua

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Usia (tahun)		
16-17	6	2,00
18-19	202	67,33
>20	92	30,67
Total		100,00
Jenis kelamin		
Pria	89	29,7
Wanita	211	70,3
Total	300	100,00
Asal Daerah		
Jabodetabek	168	56,00
Luar Jabodetabek (Pulau Jawa)	104	35,00
Luar Pulau Jawa	28	9,00
Total	300	100,00
Pekerjaan orang tua		
PNS	122	40,70
Pegawai swasta	120	40,00
Wirasaha	58	19,30
Total	300	100,00
Pendapatan orang tua (per bulan)		
< 2 juta	1	0,33
2-5 juta	196	65,33
5-10 juta	82	27,34
> 10 juta	21	7,00
Total	300	100,00

Tabel 2 Penilaian responden terhadap variabel laten endogen

Variabel	Indikator	Penilaian Responden(%)					Responden yang puas*)	$\bar{x}$
		Tidak memuaskan	Kurang Memuaskan	Netral	Memuaskan	Sangat Memuaskan		
Kepuasan	Y12	0,00	1,00	15,00	49,00	35,00	84,00	85,67%
	Y13	0,00	1,00	11,67	33,00	54,33	87,33	
Citra	Y1	0,00	0,33	9,67	44,00	46,00	90,00	88,17%
	Y2	0,00	0,67	18,33	53,33	27,67	81,00	
	Y3	0,00	2,00	16,00	42,00	40,00	82,00	
	Y4	0,00	0,00	7,00	42,00	51,00	93,00	
	Y5	0,00	0,33	8,00	46,00	45,67	91,67	
	Y6	0,00	0,00	8,67	48,67	42,67	91,33	
Loyalitas	Y7	0,33	0,67	16,00	44,67	38,33	83,00	84,93%
	Y8	0,00	0,00	12,00	52,67	35,33	88,00	
	Y9	0,00	0,67	12,67	52,00	34,67	86,67	
	Y10	0,00	0,00	21,00	51,00	28,00	79,00	
	Y11	0,33	0,33	11,33	48,00	40,00	88,00	

Keterangan:

\*) Jumlah persentase responden yang menjawab memuaskan dan sangat memuaskan.

Menurut Hair *et al.* (2001), diacu dalam Rizal *et al.* (2013), suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik jika nilai  $t$  hitung  $>1,96$  dan *loading factor*  $>0,5$  dan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai CR  $>0,7$ . Hasil dari CFA pada model yang dibangun pada penelitian ini, seluruh variabel memiliki nilai CR  $>0,7$  sehingga dapat disimpulkan memiliki reliabilitas yang baik. Seluruh indikator juga memiliki nilai  $t$  hitung  $>1,96$ . Namun, dua dari seluruh indikator yang membangun variabel memiliki nilai *loading factor*  $<0,5$  dan kedua indikator tersebut adalah X11 dan X16. Hal ini dapat diartikan bahwa X11 dan X16 secara signifikan memengaruhi fasilitas penunjang namun pengaruh kontribusi kedua indikator tersebut tidak besar sehingga kedua indikator tersebut dapat diabaikan pada saat melakukan analisis SEM.

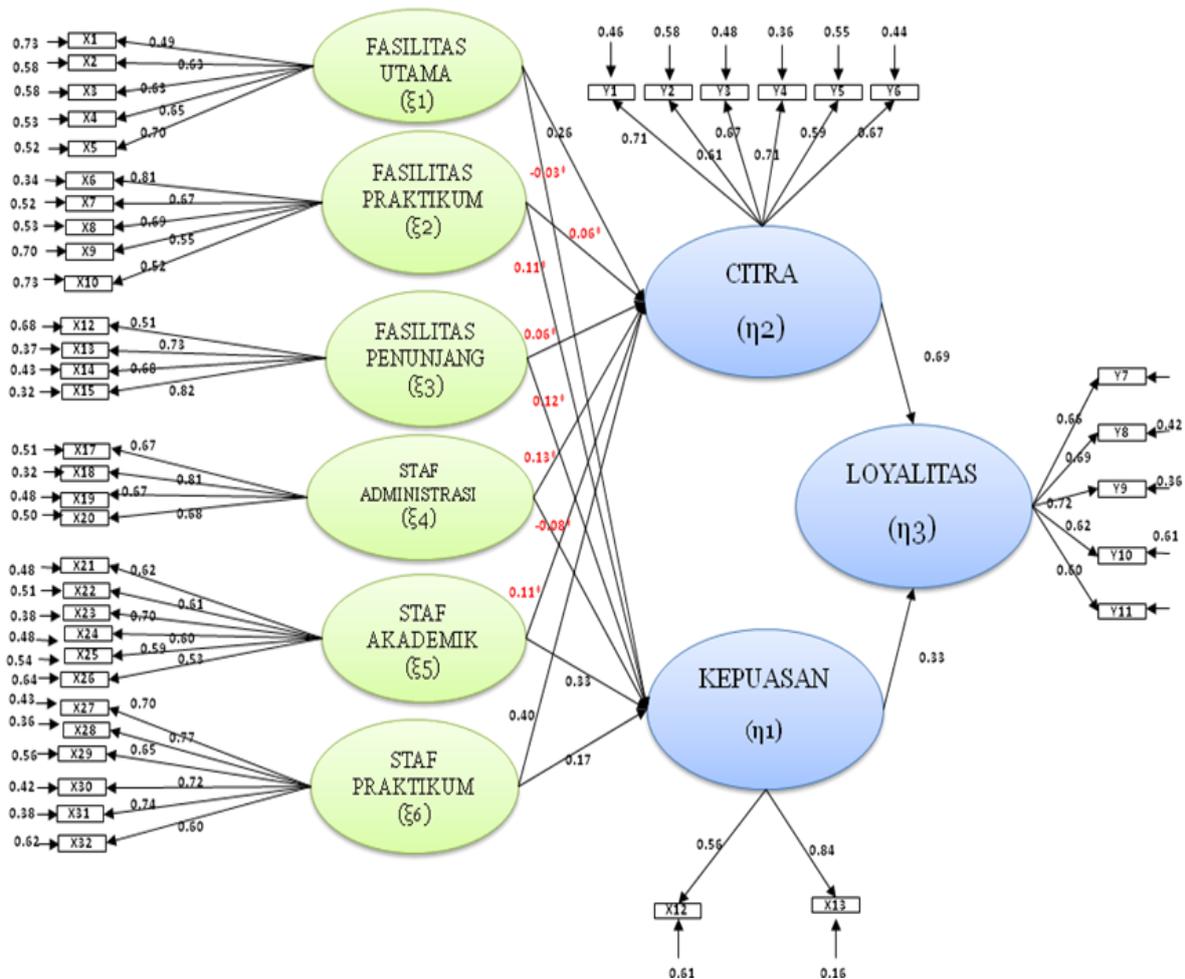
Setelah modifikasi model, kemudian dilakukan uji SEM secara keseluruhan. Langkah berikutnya yaitu melihat kecocokan model, dengan membandingkan nilai *cut off value* dari masing-masing parameter *goodness of fit*. Berdasarkan semua parameter pada Tabel 3, dapat disimpulkan secara umum bahwa model yang diujikan memiliki tingkat kecocokan yang baik. Hasil SEM pada keseluruhan model dapat dilihat pada Gambar 1. Signifikansi kontribusi dari enam variabel laten eksogen terhadap citra dan kepuasan, dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitungnya. Pada Gambar 1 terlihat bahwa dari dua belas jalur antara variabel laten eksogen terhadap citra dan kepuasan, ternyata hanya empat jalur yang signifikan berkontribusi terhadap citra dan

kepuasan di Akademi XYZ pada taraf uji 5 persen.

Variabel staf praktikum memiliki kontribusi yang paling dominan terhadap citra dengan nilai *factor loading* sebesar 0,40. Kontribusi berikutnya terhadap citra yaitu fasilitas utama yang memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,26. Sedangkan fasilitas penunjang, fasilitas praktikum, staf akademik dan staf administrasi tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap variabel laten citra.

Tabel 3 Hasil kecocokan model

Ukuran <i>Goodness of Fit</i>	<i>Cut-off-Value</i>	Hasil	Keterangan
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	$\leq 0,08$	0,049	Good Fit
GFI (Goodness of Fit Index)	$\geq 0,90$	0,85	Marginal Fit
CFI (Comparative Fit Index)	$\geq 0,90$	0,98	Good Fit
NFI (Normed Fit Index)	$\geq 0,90$	0,96	Good Fit
NNFI (Non-Normed Fit Index)	$\geq 0,90$	0,97	Good Fit
RFI (Relative Fit Index)	$\geq 0,90$	0,95	Good Fit
IFI (Incremental Fit Index)	$\geq 0,90$	0,98	Good Fit



Gambar 1 Hasil estimasi *loading factor* pada model struktural

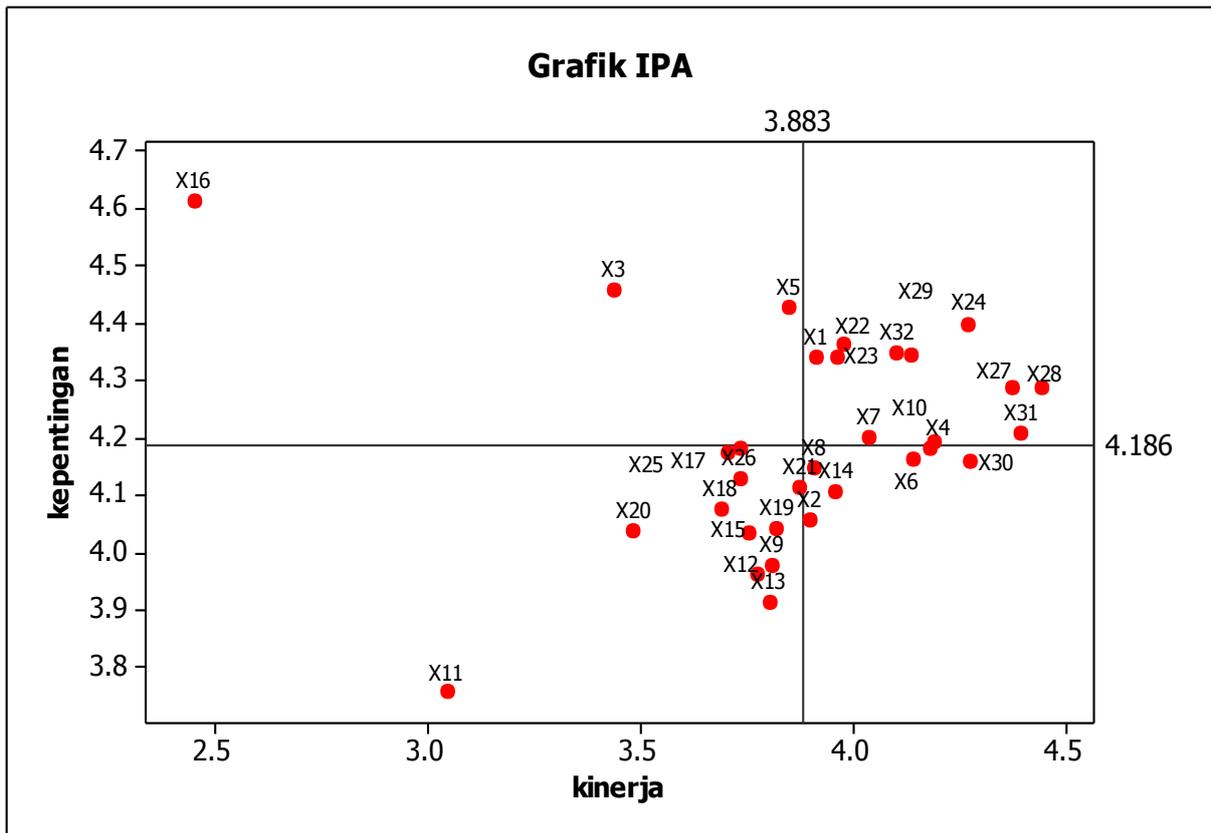
Pada variabel kepuasan, terdapat dua variabel yang signifikan berkontribusi yaitu variabel staf praktikum dan staf akademik. Tingkat kontribusi staf akademik terhadap kepuasan sebesar 0,33, sedangkan kontribusi staf praktikum terhadap kepuasan adalah 0,17. Disisi lain, aspek staf administrasi dan fasilitas utama menunjukkan nilai negatif terhadap kepuasan. Beberapa literatur memaknai nilai negatif ini yang berarti bahwa kedua aspek tersebut cenderung mengurangi kepuasan mahasiswa. Menarik untuk disimak bahwa aspek fasilitas utama dan staf administrasi pada penelitian Nugroho (2010) di Universitas Mercu Buana juga menghasilkan nilai yang negatif terhadap kepuasan mahasiswa namun sama-sama menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa fasilitas utama dan staf administrasi tidak berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mungkin disebabkan aspek tersebut dianggap sudah selayaknya ada di lingkungan perguruan tinggi namun kinerja dari kedua aspek tersebut tidak terlalu berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan.

Pada penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa variabel citra dan kepuasan signifikan berkontribusi dalam timbulnya loyalitas, dengan nilai *factor loading* 0,69 dan 0,33. Dari nilai tersebut terlihat jelas bahwa pengaruh citra terhadap loyalitas dua kali lipat dibandingkan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas.

### Kesesuaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja pada Atribut

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance-Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa setiap atribut yang diuji menyebar pada kuadran I, II, III, dan IV.



Gambar 2 Grafik IPA

Kuadran I (prioritas utama), merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden (mahasiswa) tetapi pada kenyataannya atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut yang berada pada kuadran I perlu mendapatkan perhatian khusus atau diprioritaskan oleh pihak Akademi XYZ. Atribut-atribut tersebut yaitu adalah koneksi WiFi yang baik di Akademi XYZ (X16), kelengkapan, perawatan, ketersediaan fasilitas di dalam kelas (X3), serta keragaman jenis dan jumlah buku diperpustakaan (X5).

**PEMBAHASAN**

Hasil IPA maupun SEM, pada dasarnya memberikan beberapa alternatif cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan daya saing Akademi XYZ, namun dengan cara pandang yang berbeda. Hasil IPA lebih menekankan pada peningkatan atribut-atribut yang memiliki kinerja rendah namun dianggap penting oleh mahasiswa. Sedangkan hasil SEM lebih menyarankan untuk mempertajam atribut atau variabel yang dapat menjadi kekuatan bersaing dan berpotensi meningkatkan kepuasan, citra maupun loyalitas dengan lebih signifikan.

Keterbatasan sumber daya dan dana yang dimiliki oleh pihak akademi untuk meningkatkan

daya saing menuntut pihak akademi untuk bijaksana dalam menyeleksi atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki kinerjanya. Namun, dengan peningkatan atribut tersebut diharapkan berpotensi menghasilkan perubahan kepuasan mahasiswa secara signifikan ke arah yang lebih positif.

Atribut-atribut pada kuadran I dari hasil IPA, merupakan prioritas utama yang perlu ditingkatkan Akademi XYZ dalam waktu dekat. Hal ini disebabkan atribut tersebut dianggap penting oleh mahasiswa namun kondisi yang ada saat ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut-atribut tersebut antara lain adalah koneksi WiFi yang baik di Akademi XYZ, kelengkapan, perawatan, ketersediaan fasilitas di dalam kelas, dan keragaman jenis dan jumlah buku diperpustakaan.

Perubahan zaman yang semakin modern membuat kebutuhan mahasiswa terhadap teknologi WiFi menjadi semakin meningkat. Kebutuhan ini difasilitasi oleh perkembangan teknologi seperti *handphone* dan laptop yang memiliki aplikasi dalam mengakses internet melalui teknologi WiFi. Hal ini membuat aspek koneksi WiFi yang baik memiliki kepentingan

tinggi bagi mahasiswa. Selain itu, banyaknya bahan pelajaran yang dapat diperoleh mahasiswa dari internet tentunya akan membuat kondisi yang semakin kondusif bagi mahasiswa dalam belajar. Hal-hal tersebut membuat kinerja aspek koneksi WiFi perlu diprioritaskan oleh pihak Akademi

Kemajuan teknologi dalam memperluas wawasan tidak serta-merta membuat buku di perpustakaan menjadi pilihan terakhir bagi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian responden terhadap aspek keragaman dan jumlah buku di perpustakaan yang juga menunjukkan tingkat kepentingan tinggi, namun kinerja aspek tersebut masih dinilai rendah. Hal ini tentunya bisa menjadi pertimbangan bagi pihak akademi sehingga dapat mengalokasikan dana khusus untuk meningkatkan jumlah dan keragaman buku-buku di perpustakaan.

Dalam menunjang fasilitas di dalam kelas (seperti kursi, papan tulis, spidol, *sound system*, dan LCD) agar terawat dan dapat dipastikan selalu ada ketersediaannya, maka sebaiknya pihak akademi menyiapkan unit khusus yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan fasilitas tersebut. Unit khusus ini juga dapat berfungsi untuk memastikan fasilitas utama berada dalam kondisi baik dan siap untuk digunakan kapan saja.

Hasil SEM menunjukkan bahwa variabel loyalitas mahasiswa berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dan citra Akademi XYZ dengan tingkat kontribusi citra terhadap loyalitas dua kali lipat dibandingkan kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas. Informasi tersebut memberikan petunjuk bagi pihak akademi mengenai cara meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Citra dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas juga didukung hasil penelitian Susanti (2009); Helgesen dan Nasset (2007) yang menyatakan hal serupa. Hanya saja pada penelitian tersebut kontribusi kepuasan terhadap loyalitas memiliki peran yang lebih besar dibanding citra terhadap loyalitas. Hal ini membuat tingginya kontribusi citra terhadap loyalitas merupakan suatu temuan baru dalam penelitian ini.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang paling berkontribusi dalam membangun citra Akademi XYZ yaitu adalah persepsi positif lingkungan sekitar

terhadap Akademi XYZ dan lulusan Akademi XYZ yang mudah memperoleh pekerjaan. Hal ini membuat persepsi lingkungan sekitar mengenai Akademi XYZ harus selalu dijaga oleh pihak Akademi XYZ. Selain itu lulusan yang mudah memperoleh pekerjaan juga menjadi salah satu indikator utama dalam membangun citra Akademi XYZ, sehingga pihak akademi sebaiknya selalu mengumumkan persentase lulusan yang langsung memperoleh pekerjaan baik pada saat promosi langsung ke beberapa SMA, maupun pada website dan brosur-brosur yang dibuat. Hasil SEM juga menunjukkan bahwa citra dipengaruhi secara signifikan oleh dua variabel laten eksogen yaitu kinerja fasilitas utama dan pelayanan staf praktikum, dengan nilai kontribusi pelayanan staf praktikum lebih besar dibandingkan fasilitas utama.

Variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara langsung dan signifikan oleh pelayanan staf praktikum dan pelayanan staf akademik, dengan kontribusi pelayanan staf akademik lebih besar dibandingkan staf praktikum. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Aryani dan Rosinta (2010) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan. Widjoyo, Rumambi, dan Kunto (2013) dalam hasil penelitiannya pada bidang *food and beverage* menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pelayanan staf praktikum secara langsung dan signifikan memengaruhi variabel citra maupun kepuasan mahasiswa. Sedangkan citra dan kepuasan secara langsung dan signifikan memengaruhi loyalitas. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan staf praktikum secara tidak langsung (melalui citra dan kepuasan) juga memengaruhi loyalitas mahasiswa. Hal ini memberikan informasi kepada pihak akademi untuk lebih memprioritaskan peningkatan kinerja staf praktikum sehingga menimbulkan *effort* yang positif dan sinergis baik terhadap kepuasan mahasiswa, citra Akademi XYZ, maupun loyalitas. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tumpal (2012) menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut didukung penelitian sebelumnya bahwa tribut-atribut yang mendasari kepuasan konsumen menurut Djamaludin, Sumarwan, dan Mahardikawati (2009) diantaranya adalah pelayanan, keramahan dan daya tanggap, serta bauran pemasaran.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu dikembangkan yaitu variabel laten eksogen yang membangun variabel citra dan kepuasan dinilai kurang maksimal berkontribusi sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat variabel laten eksogen lainnya yang belum teranalisis oleh peneliti. Selain itu hasil penelitian ini hanya dapat menjelaskan kondisi yang terjadi saat ini, sedangkan kebutuhan dan keinginan mahasiswa akan terus berubah dan semakin spesifik seiring waktu, untuk itu penelitian sejenis harus terus dilakukan dalam kurun waktu tertentu, khususnya oleh pihak Akademi XYZ sehingga hasilnya dapat memberikan masukan yang sangat tepat sasaran dalam meningkatkan daya saing Akademi XYZ.

### SIMPULAN DAN SARAN

Secara umum kepuasan mahasiswa XYZ sebesar 85,67 persen, citra Akademi XYZ yaitu sebesar 88,17 persen, dan loyalitas mahasiswa Akademi XYZ yaitu sebesar 84,93 persen. Hasil SEM menunjukkan bahwa variabel pelayanan staf praktikum dan kinerja fasilitas utama secara signifikan memengaruhi citra Akademi XYZ dengan kontribusi yang paling dominan terdapat pada pelayanan staf praktikum. Disisi lain kepuasan mahasiswa signifikan dipengaruhi oleh pelayanan staf praktikum dan juga pelayanan staf akademi. Hasil SEM juga menunjukkan bahwa variabel citra dan kepuasan signifikan berkontribusi secara langsung terhadap loyalitas. Disisi lain, ketiga variabel laten eksogen (staf praktikum, staf akademi, dan fasilitas utama) secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap loyalitas.

Implikasi manajerial dari hasil IPA merekomendasikan peningkatan kinerja pada atribut di kuadran I, yaitu koneksi WiFi yang baik di Akademi XYZ, kelengkapan, pemeliharaan, ketersediaan fasilitas di dalam kelas, dan keragaman jenis dan jumlah buku dipergustakaan. Rekomendasi bagi Akademi XYZ dari hasil SEM yaitu peningkatan kinerja dari pelayanan staf akademik dan staf praktikum untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan peningkatan kinerja fasilitas utama dan pelayanan staf praktikum untuk meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap citra Akademi XYZ. Peningkatan ketiga variabel laten eksogen tersebut diharapkan dapat meningkatkan citra dan kepuasan sehingga secara tidak langsung juga menimbulkan peningkatan loyalitas mahasiswa terhadap Akademi XYZ.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Djamaludin, M. D., Sumarwan, U., & Mahardikawati, G. N. A. (2009). Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen jamu gendong di Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 2(2), 175-185.
- Djati, S. P. (2005). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59.
- Ferinadewi, E. (2005). Atribut produk yang dipertimbangkan dalam pembelian kosmetik dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 7(2), 139-151.
- Foedjiawati, H. S. (2005). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 74-82.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a norwegian university collage. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38-59
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1985). *Strategic marketing for educational institutions*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. Ed ke-5. New Jersey, US: Prantice-Hall.
- Nugroho, A. (2010). Analisis keterkaitan antara kepuasan proses belajar mengajar, citra, dan loyalitas di Perguruan Tinggi (disertasi). Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Palilati, A. (2007). Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(1), 73-81.
- Prihanto, A. (2013). Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen korporat untuk acara M.I.C.E terhadap kualitas pelayanan Hotel HSTH. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 15(2), 165-178.
- Rizal, Y., Hubeis, M., Mangkuprawira, S., & Maulana, A. (2013). Pengaruh faktor kompetensi terhadap kinerja individu di

- perusahaan agro industri *go public*. *Jurnal Manajemen IKM*, 8(1), 1-8. Diambil dari <http://journal.ipb.ac.id/index.php>. [diunduh 22 Des 2013].
- Susanti, C. E. (2009). The influence of image and customers satisfaction towards consumers loyalty to traditional foods in Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 1-10.
- Suwardi. (2006). Analisis kualitas jasa pada rumah sakit modifikasi model carter dengan importance performance analysis. *Jurnal UNIMUS*, 3(1), 1-15.
- Tumpal, P. H. (2012). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*, 1(1). Diambil dari <http://journal.unnes./>. [diunduh 22 Des 2013].
- Wibowo. (2012). Dimensi nilai jasa bank terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas (studi pada bank BCA cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 9-24.
- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen pemasaran*, 1(1), 1-12.