

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**



DISUSUN OLEH :

LISANTY MAUKAFOLA

22020153

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN RETAIL
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi Sarjana Manajemen Retail Sekolah
Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

LISANTY MAUKAFOLA

22020153

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN RETAIL
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta” telah mendapat persetujuan dari pembimbing.

Yang disusun oleh :

Nama : Lisanty Maukafola

NIM : 22020153

Program Studi : Sarjana Manajemen Retail

Disetujui pada hari, tanggal : Rabu, 24 Januari 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Sarjita, S.E., M.M

NIK.11300014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta” ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta pada tanggal 27 Januari 2024 dan telah memenuhi syarat lulus,dengan dewan penguji terdiri dari :

Ketua



Dr. Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.

NIK. 10600102

Anggota



Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum

NIK. 11700119

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa



Anung Pranudyo, S.E., M.M.

NIP.197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lisanty Maukafola

NIM : 22020153

Progrsm Studi : Sarjana Manajemen Retail

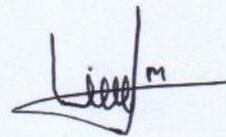
Judui Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di
Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Januari 2024

Yang menyatakan



Lisanty Maukafola

NIK. 22020153

MOTTO

“Semangat ya pada cita-cita yang harus diwujudkan,
ada masa depan yang harus dipersiapkan, dan ada orang tua yang harus
di bahagiakan”.

“Sesungguhnya tidak ada yang namanya rahasia kesuksesan.
Sukses merupakan buah dari persiapan matang, dibarengi kerja keras,
Kesiapan menghadapi kegagalan, serta kesediaan untuk terus bangkit dan belajar”.

“Serahkan hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepadanya,
dan ia akan bertindak”.

(Mazmur 37:5)

“Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu”.

(Amsal 3:6)

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu
akan mendapat, ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu”.

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

“Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat harmat-Nya telah memberikanku kekuatan dan ketabahan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan”

“Aku persembahkan Skripsi ini, cinta dan sayangku kepada kedua orang tua ku yang telah menjadi motivasi, inspirasi, serta semangat yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan do’a”

“Terimakasih yang tak terhingga untuk Almamater kampus STIB Kumala Nusa Yogyakarta, Dosen-dosen, terutama Dosen pembimbing yang tak pernah lelah serta sabar dalam memberikan bimbingan dan arahannya”

“Terimakasih juga ku persembahkan kepada my future “Hengki Doansiba” yang senantiasa menjadi penyemangat dan selalu memberikan nasehat serta motivasi disetiap hariku”

“Teruntuk sahabat dan semua teman-teman yang selalu ada di setiap keadaanku baik susah maupun senang, saya ucapkan terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta” sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Dalam penulisan Skripsi ini saya mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, adapun ucapan terima kasih saya kepada :

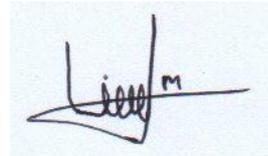
1. Tuhan Yang Maha Esa yang senan tiasa memberikan kesehatan dan pertolongan serta perlindungan-Nya kepada saya.
2. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan doa dan support selama ini baik secara material maupun moral.
3. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. Selaku Ketua STIB Kumala Nusa Yogyakarta.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Karyawan STIB Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada saya.
5. Para sahabat terdekat, my future dan semua teman-teman di STIB Kumala Nusa Yogyakarta atas support,nasehat,dan bantuan.
6. Seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerja sama dalam menyusun Skripsi.

Dalam penulisan Skripsi ini, saya menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu di harapkan untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua. Amiiinnn...

Yogyakarta,

Penulis

A handwritten signature in black ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to read 'Lisanty M'.

Lisanty Maukafola

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Penelitian	2
D. Tujuan Penelitian	2
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Landasan Teori	4
B. Penelitian Terdahulu	8

C	Kerangka Pemikiran	10
D	Hipotesis	11
BAB III	METODE PENELITIAN	12
A.	Jenis Penelitian	12
B.	Subjek/Objek Penelitian	12
C.	Waktu dan Tempat Penelitian	12
D.	Populasi dan Sampel.....	13
E.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
F.	Metode Analisis Data	16
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	21
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	26
C.	Analisis Data Penelitian dan Uji Hipotetis	28
D.	Pembahasan Analisis Data	32
BAB V	PENUTUP	36
A.	Kesimpulan	36
B.	Saran	36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner	29
Tabel 4.7 Output Perhitungan R	30
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Bootstrapping</i> Data Penelitian	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 4.1 Logo/lambang STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Output SPSS
- Lampiran 3 Tabulasi Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif, analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi dengan bantuan SPSS.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 orang responden yang bertempat tinggal, bekerja atau melakukan studi di Kota Yogyakarta yang kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji F, uji T, dan uji sobel untuk mengetahui efek mediasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa/i, kemudian kepuasan mahasiswa/i memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan hasil dari uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa/i sebagai variabel intervening layak untuk digunakan.

Kata kunci : Kualitas, Layanan, Kepuasan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk organisasi bisnis yang bergerak dibidang bisnis manajemen. Secara umum perguruan tinggi dapat di kategorikan menjadi 2 yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Di Kota Yogyakarta setidaknya terdapat beberapa perguruan tinggi yang berlomba-lomba untuk dapat memuaskan konsumennya. Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk kepuasan mahasiswa. Penelitian terdahulu menjadikan kualitas pelayanan sebagai salah satu atribut dari keunggulan yang secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Krisnhoe Winda Pinasti, 2015).

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidak merataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan mahasiswa dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus. Kepuasan pelanggan sangat banyak di tentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, dalam hal ini fakultas sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas.

Kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (Herawati dan Setialeksana, 2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa?

C. Batasan Penelitian

Berikut ini merupakan batasan dari penelitian yang dilakukan:

1. Responden kuesioner merupakan siswa/i kampus STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta.
2. Responden kuesioner berdomisili di Yogyakarta dan luar Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian, maka dapat ditetapkan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam beberapa aspek, diantaranya:

- 1.** Aspek Teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan khususnya terhadap bidang bisnis manajemen. Hasil penelitian ini tentu diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut.
- 2.** Untuk pengambil kebijakan, menjadi bahan pertimbangan pengambilan kebijakan yang tepat dalam pengembangan usaha.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Adapun yang menjadi landasan teori pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan

Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain. Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, mengenai complain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas layanan dalam pemberian dan penyampaian layanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler dan Armstrong

(2012) kualitas layanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut, menurut Philip Kotler pengukuran kepuasan berdasarkan determinan kualitas sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangibles*): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Empati (*Empathy*): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Keyakinan (*Assurance*): Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Jadi, kualitas layanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekpektasi mereka. Jika *performance* tidak sesuai dengan ekspektasi maka terjadi ketidakpuasan pelanggan, dan sebaliknya jika *performance* sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa sangat puas. Sedangkan Menurut Zaithaml, Bitner dan Dwayne kepuasan ialah penilaian konsumen atas suatu produk/jasa dalam hal menilai apakah produk/jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan pelanggan memainkan peran utama dalam keberlanjutan merek perusahaan mana pun. Dalam sebuah hubungan jangka panjang untuk mempertahankan antara perusahaan dan pelanggannya, kepuasan pelanggan adalah faktor penting (Chakraborty dan Sengupta, 2014). Pelanggan menyukai perusahaan yang peduli terhadap respon pelanggan. Semua keluhan yang ditanggapi perusahaan akan membuat pelanggan merasa senang dan tidak kehilangan kepercayaan. Hal ini merupakan suatu usaha perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009) sesempurna apapun rancangan dan implementasi sebuah program pemasaran, kesalahan akan terjadi. Hal terbaik yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan.

3. Pada Mahasiswa

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mahasiswa. Menurut Knopfemacher mahasiswa ialah seseorang calon sarjana dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang dididik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual. Dilihat dari segi perbaikan kualitas mahasiswa merupakan setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa tersebut.

Seperti yang dikutip oleh Barnes, Richard Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan. Artinya tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah harapan mahasiswa terpenuhi lahirlah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas yang didapatkan oleh mahasiswa karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari pelayanan, dan sistem yang tersedia. Sejauh ini kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai investasi

usaha atau bisnis. Artinya mahasiswa merupakan aset berharga untuk perguruan tinggi dalam rangka mencapai tujuan dan sebagai tolak ukur bagus tidaknya perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat dan mendukung penelitian ini, dipaparkan terlebih dahulu penelitian yang pernah dilakukan dengan maksud membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang. Berikut adalah daftar penelitian terdahulu yang digunakan.

Tabel 2.1
Rangkuman Penelitian Terdahulu

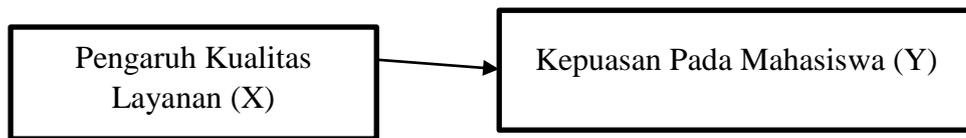
No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Kesimpulan
1	Calvo-Porrall et al., (2017)	<i>Satisfaction And Switching Intention In Mobile Services: Comparing Lock- In and Free Contracts In The Spanish Market</i>	<i>Service Quality, Corporate Image, Sector Knowledge, Attractiveness Alternatives, Satisfaction, Purchase Intention</i>	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2	Prahastuti, (2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di	Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

		Wilayah Semarang)		pelanggan
3	Pujihastuti dan Supadiyono (2012)	Pengaruh Nilai Konsumen (Customer Value) Terhadap Keputusan Pembelian Produk dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Pelanggan Jangka Pendek dan Jangka Panjang Kartu Prabayar Mentari, PT. Indosat)	Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian	Nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4	Fahmi dan Armia (2017)	Pengaruh Nilai yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indosat Ooredoo Di Banda Aceh)	Nilai Pelanggan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
5	Amalia et. al., (2012)	Pengaruh Brand Awareness dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kartu GSM Prabayar Simpati (Studi Kasus Pada Konsumen Kecamatan Pedurungan)	Brand Awareness, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan	Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
6	Nugroho (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Harga Produk Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
7	Gijón et al., (2013)	<i>Satisfaction of individual mobile phone users in Spain</i>	<i>Consumer Satisfaction, Perceived Quality, Customer</i>	Nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan

			<i>Perceived Value, Customer Expectations, Customer Complaints, Customer Loyalty</i>	signifikan terhadap kepuasan pelanggan
8	Juhana dan Larashati (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Prepaid Telkomsel di Kota Bandung)	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
9	Wahyuni et al., (2018)	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar SimPATI Telkomsel di Lingkungan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2014 - 2017 FKIP Universitas Jember)	Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dikembangkan dari penelitian-penelitian terdahulu serta berbagai pertimbangan dan saran dari dosen pembimbing. Penelitian ini menggunakan Pengaruh Kualitas Layanan, serta Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Berdasarkan model penelitian diatas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011) yaitu :“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Subjek/Objek Penelitian

Objek penelitian terhadap layanan mahasiswa di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta dengan subjek kepuasan terhadap mahasiswa STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian pada November 2023.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Sarjana Manajemen Retail Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di kampus STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Penelitian ini memiliki populasi yang sangat banyak, sehingga diperlukan tindakan pengambilan sampel yang dapat mewakili sebagai responden penelitian. Menurut Ferdinand (2014), untuk menentukan sampel dalam penelitian multivariate besarnya sampel ditentukan sebanyak 25 kali jumlah variable independen. Penelitian

ini menggunakan 1 variabel, sehingga membutuhkan kecukupan sampel sekurang-kurangnya 75 orang.

Setelah menentukan jumlah sampel yaitu 100 orang responden yang akan digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah menentukan teknik penarikan sampel. Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penarikan sampel dengan teknik *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2004) *non-probability sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non-probability sampling* yang dipergunakan yaitu *purposive sampling*, yaitu metode dalam memilih sampel purposif atau sampel bertujuan secara subyektif. Teknik penarikan sampel ini didasari oleh pertimbangan subyektif peneliti, dan dilakukan kepada kelompok sasaran tertentu yang dapat memberikan informasi yang dikehendaki dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Ferdinand, 2014).

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas) dari sumber pertama. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang selanjutnya disebut responden.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah artikel, jurnal dan literature yang terkait.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber primer adalah sumber pokok berupa data-data yang diperoleh dari sampel penelitian, pengambilan data dilakukan dengan angket/kuisisioner, wawancara dan studi dokumentasi. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (questionnaire), wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang jumlahnya telah ditentukan sebelumnya dan diisi sendiri oleh para responden yang sesuai dengan kriteria.

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan tipe pertanyaan terbuka dan tertutup. Tipe pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan

dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid berarti mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* $d(f)=n-k$ dengan *alpha* 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Rumus tersebut menyatakan kuesioner dapat dinyatakan reliabel bila hasil koefisien alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6. Apabila hasil koefisien alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependennya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pembuktian normal atau tidaknya distribusi data dapat dilihat pada histogram ataupun *normal probability plot*. Jika pada gambar histogram data yang dihasilkan berbentuk seperti lonceng, dapat

dikatakan bahwa data tersebut memiliki distribusi normal. Sedangkan pada *normal probability plot*, jika ada penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka data dapat dikatakan memiliki distribusi yang normal (Ghozali, 2013).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel-variabel independen (Ghozali, 2013). Ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dapat diidentifikasi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* > 0,1 atau nilai VIF < 10 menunjukkan tidak adanya hubungan multikolonieritas diantara variabel independen.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*) untuk mengukur seberapa besar hubungan pada struktur yang terdapat dalam penelitian ini. Struktur pada penelitian ini yaitu untuk melihat seberapa besar hubungan antara variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Nilai Pelanggan (X2) sebagai variabel bebas terhadap variabel mediasi (variabel intervening) yaitu Kepuasan Pelanggan (Y1).

Struktur selanjutnya yaitu pengukuran dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel intervening yaitu Kepuasan Pelanggan (Y1) terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan (Y2). Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y1 = \beta_1 X1 + \beta_2 X2 + e \dots\dots\dots$$

$$Y2 = \beta_3 Y1 + e \dots\dots\dots$$

Keterangan:

Y1 = Kepuasan Mahasiswa

X1 = Kualitas Layanan

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

e = Kesalahan Estimasi Standar

2. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan alat uji sebagai berikut:

a. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dikenal dengan uji kelayakan model, yaitu uji untuk melihat apakah model dalam penelitian layak digunakan atau tidak dengan melihat pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *mean square* dari *regression* dan *mean square* dari residual sehingga diperoleh F hitung. Dasar pengambilan keputusan dalam uji signifikansi simultan dengan melihat tingkat signifikansi, jika tingkat

signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji signifikansi parameter individual atau dikenal dengan Uji t merupakan pengujian yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Dasar pengambilan keputusan dalam uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu dapat dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, bila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dari nilai t tabel maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Program Studi Sarjana Manajemen Retail Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta. Pusat pendidikan tinggi di bidang ilmu bisnis semakin menjadi fokus utama bagi para pemuda yang ingin membuka pintu menuju karir di sektor manajemen retail, bisnis, dan manajemen umum.

Sebagai bagian dari perubahan dan peningkatan yang berkelanjutan, Pengalaman panjang ini menjadi landasan kuat bagi STIB Kumala Nusa untuk terus berinovasi dan menjawab tantangan zaman dalam dunia bisnis yang terus berubah. Dengan lokasi yang strategis dan kurikulum yang disesuaikan dengan tuntutan industri, STIB Kumala Nusa Yogyakarta menjelma sebagai lembaga pendidikan yang mempersiapkan generasi muda dengan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mencapai kesuksesan dalam dunia bisnis yang dinamis.

1. Visi

Visi STIB Kumala Nusa adalah menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam ilmu bisnis dan sebagai pilihan utama masyarakat pada tahun 2030.

2. Misi

Misi STIB Kumala Nusa adalah :

- a. Melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan tenaga profesional di bidang bisnis, mengembangkan ilmu bisnis, dan mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Melaksanakan pengelolaan institusi secara kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil.
- c. Melaksanakan kerjasama dengan berbagai pihak dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

3. Tujuan

Tujuan STIB Kumala Nusa adalah :

- a. Menghasilkan lulusan yang terampil dan berdaya saing di pasar kerja nasional.
- b. Menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi masyarakat dan pengembangan ilmu bisnis.
- c. Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan bangsa.

4. Logo/lambang



Gambar 4.1
Logo/lambang STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta

5. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi Yayasan Pura Kumala

Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa berada dibawah pengelolaan Yayasan Pura Kumala yang didirikan pada tanggal 11 Desember tahun 2000, berdasarkan akte notaris Ch. Nuning Nugraha, S.H., nomor 05/2000, tanggal 11 Desember 2000.

Berdasarkan Akta Yayasan Pura Kumala Nomor 03 Tanggal 18 Oktober 2021, Susunan pengurus Yayasan sebagai berikut :

1) Pembina

Ketua : Drs. Purnama Andri Murdapa, M.M.

Anggota : Zunsyika Zahra Zatira, S.IP, M.Si.

2) Pengurus

a. Ketua : Himawan Agung Nugroho, S.E., M.M.

b. Sekretaris : Wahyudiono, S.E., M.M.

c. Bendahara : Dra. Sri Wahyuning, M.M.

3) Pengawas : Dra. Sugiharti, M.M.

b. Struktur Organisasi STIB Kumala Nusa

Struktur organisasi STIB Kumala Nusa adalah sebagai berikut :

Ketua : Anung Pramudyo, S.E., M.M.

Wakil Ketua I : Ir. Edi Cahyono, M.M.

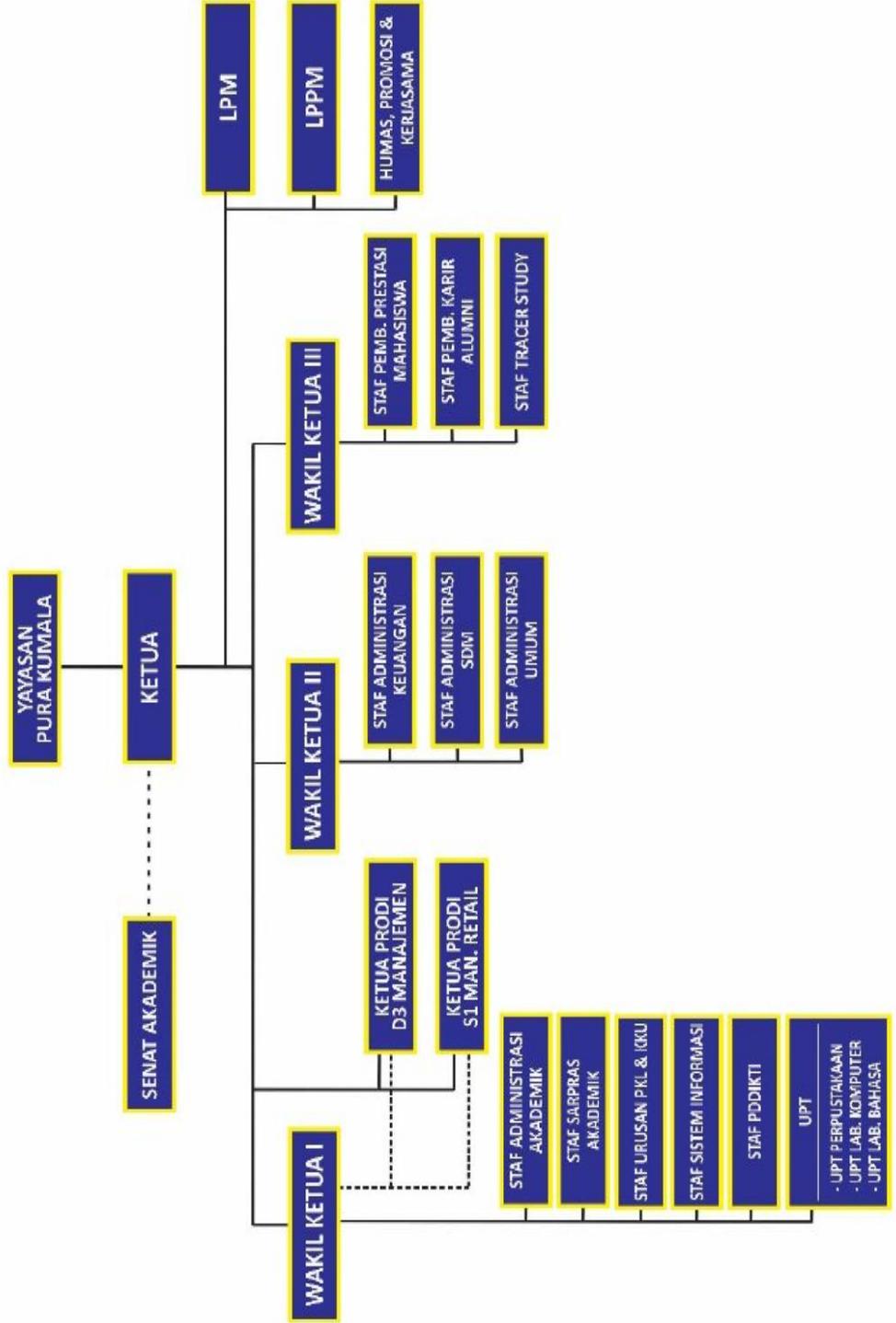
Wakil Ketua II : Indri Hastuti L., S.H., M.M.

Wakil Ketua III : Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum.

Ketua Prodi S1 Man. Retail	: Dr. Wahyu Eko P., S.H., M.M.
Ketua Prodi D3 Manajemen	: Sarjita, S.E., M.M.
Ketua LPPM	: Mukti Murtini., S.Sn., M.M.
Ketua LPM	: Siti Nurhayati, S.E., M.M.
Humas dan Kerjasama	: Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.
Staf Humas & Kerjasama	: Joko Prasetyo, A.Md.
Bag. Sistem Informasi	: Andri Sucipto, A.Md.
Bag . Akademik	: Purwanto, A.Md. Iskandar Setyabudi, A.Md.
Bag. Adm. Keuangan	: Marsini, S.E. Iswanti, A.Md.
Bag. PKL	: Iskandar Setya Budi, A.Md.
Bag. Pemb. Prestasi Mhs	: Wahyu Febri E. S., S.E., M.Si.Ak.,CA
Bag. Pemb. Karir Alumni	: Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum.
UPT Lab. Bahasa	: Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum.
UPT Perpustakaan	: Mulatsih Etikawati, S.E.
UPT Komputer	: Eko Rahmad Darmawan, S.Kom.
Pembantu Umum	: Sutiyarno Triyanto



STRUKTUR ORGANISASI SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA



B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta. Berikut adalah penjelasan karakteristik responden.

Salah satu tujuan deskripsi karakteristik responden ini adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, Pekerjaan, Pendapatan/uang saku perbulan dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Profil Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentasi
L	31	41,3%
P	44	58,7%
Jumlah	75	100%

Sumber : Data diolah tahun 2024

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang dengan persentase 41,3%, sedangkan untuk responden perempuan berjumlah 44 orang dengan persentase 58,7%. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur/usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-25 tahun	66	88,0%

Sumber : Olahan Data 2024

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 66 orang dengan persentase 88,0%, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta kebanyakan berusia 17-25 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
Pelajar/mahasiswa	66	88,0%

Sumber : Olahan Data 2024

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden pelajar/mahasiswa berjumlah 66 orang dengan persentase 88,0%, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta kebanyakan pelajar/mahasiswa.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan

Karakteristik responden berdasarkan uang saku perbulan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan

Uang Saku Perbulan	Jumlah	Persentase
>Rp.2 Juta	4	5,3%
Rp.1 juta- Rp.2 juta	14	18,7%
<Rp.1 juta	57	76,0%
Jumlah	75	100%

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang pendapatannya > Rp.2 juta berjumlah 4 orang dengan persentase 5,3%, untuk responden dengan pendapatan Rp 1 juta-Rp 2 juta berjumlah 14 orang dengan persentase 18,7%, sedangkan yang pendapatannya Rp. 1 juta sebanyak 57 orang dengan persentase 76,0%. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta kebanyakan pendapatannya berjumlah < Rp.1 juta sebanyak 57 orang.

C. Analisis Data Penelitian dan Uji Hipotesis

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan mahasiswa/i pada STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta. Hasil pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas terhadap instrument dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan layak digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan adalah 75 orang.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kuesioner

No Butir	Person Corelation	Sig	keterangan
1	0,682	0,468	Valid
2	0,737	0,468	Valid
3	0,616	0,468	Valid
4	0,746	0,468	Valid
5	0,757	0,468	Valid
6	0,746	0,468	Valid
7	0,568	0,468	Valid
8	0,886	0,468	Valid
9	0,882	0,468	Valid
10	0,865	0,468	Valid

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas kuesioner diperoleh nilai sig < 0,05 sehingga semua butir pertanyaan variabel fasilitas dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat menggunakan metode *Crombach Alpha*. Jika nilai *Crombach Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliabel dan jika nilai *Crombach Alpha* < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel (Ghozali,2013).

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner

<i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas	Keterangan
0,776	Tinggi	Reliabel

Sumber : Data Primer (2024) Lampiran

Data tabel 4.7 dapat diketahui bahwa seluruh item ternyata dari variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari variabel bernilai $>0,60$.

3. Uji Korelasi R

Koefisien korelasi digunakan untuk menguji kuat tidaknya hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Nilai R yang mendekati 1 menunjukkan hubungan yang kuat sedangkan yang mendekati 0 menunjukkan bahwa lemahnya hubungan antara dua variabel. Sedangkan tanda positif (+) maka mempunyai hubungan yang searah, jika bernilai negatif (-) artinya kedua variabel bersifat berlawanan (Sugiyono, 2018).

Unyuk menentukan keeratan dari hubungan atau korelasi antara variabel, dapat dilihat pada ketentuan dibawah ini :

- a. $0,11 < R < 0,20$, Tidak reliable
- b. $0,20 < R < 0,40$, Reliable rendah
- c. $0,40 < R < 0,60$, Cukup reliable
- d. $0,60 < R < 0,80$, Reliable tinggi
- e. $0,80 < R < 1,00$, Reliable sangat tinggi

Tabel 4.7
Output Perhitungan R

Model	R Square	Adjusted R Square
Kualitas Layanan	0.484	0.470
Kepuasan Mahasiswa	0.576	0.570

Sumber : Output data primer yang diolah 2024

Nilai *R-square*(R^2) dipergunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel laten independen (kualitas layanan) terhadap variabel laten dependen (kepuasan mahasiswa). Pada penelitian ini, diperoleh nilai *R-square* (R^2) sebesar 0.484 dan 0.576 yang berarti memiliki pemodelan dengan kategori cukup.

4. Uji Signifikansi

Uji signifikansi pada model SEM dengan PLS bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis dengan metode SEM PLS dilakukan dengan cara melakukan proses *bootstrapping* dengan bantuan program komputer smart PLS 3.0 sehingga diperoleh hubungan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan *Bootstrapping* Data Penelitian

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kualitas Layanan -> Kepuasan Mahasiswa	0,759	0,757	0,053	14,335	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0,272	0,276	0,100	2,724	0.007
Pengaruh Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan	0,526	0,528	0,109	4,815	0.000

Sumber : Output data primer yang diolah 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 5, statistik untuk variabel Kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai positif (0,757) dan ada pengaruh yang signifikan (0,000). Sedangkan variabel kualitas

layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai positif (0,276) dan terdapat pengaruh yang signifikan (0,007). Demikian pula dengan variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai positif (0,528) dan terdapat pengaruh yang signifikan (0,000).

D. Pembahasan Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai positif (0,757) dan ada pengaruh yang signifikan (0,000). Hasil ini sejalan dengan penelitian Nugroho, (2015). Temuannya membuktikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pentingnya memahami bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi individu, tetapi juga membentuk dasar yang kokoh untuk membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Dalam penelitian Nugroho, kepuasan pelanggan diukur sebagai indikator kinerja perusahaan dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi keyakinan bahwa perusahaan yang mampu memberikan kepuasan tinggi kepada pelanggan mereka secara konsisten akan melihat dampak positif pada tingkat kepuasan. Pelanggan yang merasa puas cenderung memilih untuk terus berinteraksi dan bertransaksi dengan perusahaan yang menyediakan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

Selain itu, hasil penelitian Nugroho memberikan pandangan yang penting dalam konteks manajemen bisnis modern. Dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama, perusahaan dapat mengembangkan strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan, menciptakan produk yang lebih baik, dan meningkatkan layanan pelanggan. Hal ini bukan hanya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, tetapi juga untuk menarik pelanggan baru melalui rekomendasi positif dari pelanggan yang puas.

Secara keseluruhan, penelitian Nugroho menyoroti pentingnya perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun fondasi yang kuat untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, menciptakan keberlanjutan bisnis, dan meraih keunggulan kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Perspektif definisi kepuasan pelanggan dari para pakar seperti Kotler dan Keller menggambarkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan kinerja produk dengan harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kepuasan muncul saat kinerja produk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika ada kesenjangan antara performa produk dan harapan pelanggan.

Dari sudut pandang kepuasan mahasiswa, Tjiptono menekankan bahwa pelanggan yang setia pada suatu kepuasan akan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. Kepercayaan tinggi mahasiswa

yang setia mempermudah STIB dalam mempertahankan layanan yang setia dianggap lebih murah dibanding menarik mahasiswa baru.

Pelanggan yang puas juga cenderung tidak terpengaruh oleh promosi dan daya tarik dari pesaing. Dengan demikian, mengembangkan kepuasan mahasiswa dan membangun kualitas dapat menjadi fondasi kuat bagi STIB untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam persaingan yang semakin ketat.

Setiap pelaku usaha berkeinginan memiliki kondisi hubungan yang sukses dengan pelanggannya, di mana tingkat kepuasan dan kualitas mencapai puncaknya. Dalam posisi ini, STIB tidak hanya meraih manfaat dari mahasiswa yang termotivasi untuk berbagi pengalaman positif mereka kepada orang lain melalui *word of mouth communication*, tetapi juga mampu mengurangi biaya pemasaran, menarik pelanggan baru, merespons ancaman dari pesaing, dan membangun nilai bisnis yang berkelanjutan (Hasan, 2009).

Dalam konteks ini, penting untuk mencermati hubungan yang erat antara kepuasan dan kualitas pelanggan, seperti yang diungkapkan dalam penelitian Kim (2018). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai pendorong kuat bagi kualitas pelanggan. Amalia et al. (2012) melalui penelitiannya juga menegaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif yang kuat terhadap kualitas pelanggan. Analisis ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana merespons kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik dapat membentuk hubungan yang kuat dan berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan Prahastuti (2011) juga menegaskan temuannya bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi kualitas layanan, seperti responsifnya pelayanan, kemudahan proses, dan keandalan layanan, membentuk fondasi kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Hasil yang sama didapatkan Juhana dan Larashati (2017) dalam penelitiannya mengonfirmasi kembali bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memperkuat keyakinan bahwa perusahaan yang secara konsisten memprioritaskan dan meningkatkan kualitas layanan mereka dapat membangun hubungan yang erat dengan pelanggan, meningkatkan tingkat kepuasan, dan pada gilirannya, menciptakan pelanggan yang setia.

Dengan temuan seragam dari berbagai penelitian ini, perusahaan dapat dengan yakin menilai bahwa investasi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan tidak hanya bernilai secara internal, tetapi juga memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Keseluruhan, temuan konsisten ini memberikan landasan yang kuat bagi perusahaan untuk terus mengembangkan strategi layanan yang inovatif dan relevan dengan harapan pelanggan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas mereka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, beberapa hal dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berarti apabila semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa pula. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan semakin rendah, maka kepuasan mahasiswa juga rendah. Hal ini berarti adanya kualitas pelayanan yang optimal, maka kepuasan mahasiswa akan tercipta dengan sendirinya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan melalui kepuasan mahasiswa. Dimana pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung. Berarti mahasiswa yang merasa kualitas pelayanan baik tanpa melalui kepuasan sudah menunjukkan kepuasan yang tinggi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya harus memperhatikan beberapa hal jika akan melakukan penelitian yang sejenis atau mengembangkan dan lebih menyempurnakan penelitian ini, yaitu :

- a. Teknik penentuan sampel dan pengambilan sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga memperoleh data yang valid dan reliabel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- b. Penambahan variabel lain dalam penelitian ini beserta pengukuran jika diperlukan.

2. Bagi STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta

Ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa, STIBSA perlu mengetahui keinginan, kemauan, dan kebutuhan mahasiswa, agar tercipta hubungan jangka panjang dan tidak dapat dipisahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. A. (2013). Pengaruh Kualitas, Citra dan Merek Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Kartu Prabayar IM3. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, 1–7.
- Aida Amalia dkk. (2012). Pengaruh Brand Awareness dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kartu GSM Prabayar Simpati (Studi Kasus Pada Konsumen Kecamatan Pedurungan), (024), 1–12.
- Calvo-Porrá, C., Faña-Medín, A., & Nieto-Mengotti, M. (2017). Satisfaction and switching intention in mobile services: Comparing lock-in and free contracts in the Spanish market. *Telematics and Informatics*, 34(5), 717–729.
- Chakraborty, S., & Sengupta, K. (2014). Structural equation modelling of determinants of customer satisfaction of mobile network providers: Case of Kolkata, India. *IIMB Management Review*, 26(4), 234–248.
- Fahmi, M., & Armia, S. (2017). Pengaruh Nilai Yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indosat Ooredoo di Banda Aceh), 2(1), 49–59.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gijón, C., Garín-Muñoz, T., Pérez-Amaral, T., & López-Zorzano, R. (2013). Satisfaction of individual mobile phone users in Spain. *Telecommunications Policy*, 37(10), 940–954.
- Hasan, A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kim, M. K., Park, M. C., Park, J. H., Kim, J., & Kim, E. (2018). The role of multidimensional switching barriers on the cognitive and affective satisfaction-loyalty link in mobile communication services: Coupling in moderating effects. *Computers in Human Behavior*, 87, 212–223.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management (13th ed.)*. Pearson.

- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*, 62(10), 980–986.
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel, VII(2), 158–174.
- Özer, A., Arğan, M. T., & Arğan, M. (2013). The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 428–438.
- Prahastuti, L. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang). *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 1–63.
- Pujihastuti, I., & Supadiyono, A. (2012). Pengaruh Nilai Konsumen (Customer Value) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Jangka Pendek dan Jangka Panjang Kartu Prabayar Mentari, PT Indosat).
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Dengan hormat,

Assalamualaikum

Perkenalkan saya Lisanty Maukafola, Mahasiswa Program Studi Manajemen Retail, Konsentrasi Bisnis Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA YOGYAKARTA"**. Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis.

Saya pribadi memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisoner ini dengan selengkap-lengkapnyanya dengan sejujur-jujurnya berdasarkan pengamatan dan pengalaman saudara/i. atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Bagian I (identitas)

- Email :
- Usia :
- Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
- Pekerjaan
 - Pelajar/mahasiswa
 - Wirausaha
 - PNS
 - Pegawai swasta
 - Dll

- Pendapatan/uang sakuperbulan
 - < 1.000.000
 - 1.000.000 – 2.000.000
 - > 2.000.000

Bagian II (pertanyaan penelitian)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pertanyaan secara mendalam sebelum menjawab
2. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban
3. Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai menurut pendapat anda

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

1. Dalam memerikan pelayanan, STIBSA memberikan respon yang cepat dalam menerima keluhan

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

2. Menurut saya, STIBSA memberikan pelayanan dengan bukti nyata yang baik

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

3. Staf pegawai STIBSA memberikan perhatian penuh terhadap mahasiswa/i

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

4. Saya puas dengan layanan STIBSA yang sesuai dengan biaya yang saya keluarkan

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

5. Pihak STIBSA memerikan jaminan perbaikan nilai apabila nilai tidak baik

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

6. Layanan STIBSA memiliki alasan tersendiri yang membuat saya tertarik hingga senang berkuliah di kampus STIBSA

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

7. Staf pegawai STIBSA memberikan layanan yang baik kepada mahasiswai

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

8. Saya puas dengan pelayanan yang ada di STIBSA

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

9. Saya merasa senang saat berkuliah di STIBSA

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

10. Saya berniat untuk merekomendarikan layanan STIBSA kepada orang lain

Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2
OUTPUT SPSS

Outer Loading

	Kepuasan Pela...	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelan...	Nilai Pelanggan
KL_1		0.925		
KL_2		0.910		
KL_3		0.871		
KP_1	0.855			
KP_2	0.921			
LP_1			0.979	
LP_2			0.977	
NP_1				0.848
NP_2				0.864
NP_3				0.851

Validitas Diskriminan

	Kepuasan Pela...	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelan...	Nilai Pelanggan
KL_1	0.474	0.925	0.432	0.416
KL_2	0.515	0.910	0.421	0.497
KL_3	0.401	0.871	0.320	0.336
KP_1	0.855	0.315	0.600	0.485
KP_2	0.921	0.573	0.736	0.657
LP_1	0.763	0.469	0.979	0.793
LP_2	0.721	0.385	0.977	0.799
NP_1	0.703	0.380	0.708	0.848
NP_2	0.462	0.370	0.681	0.864
NP_3	0.417	0.466	0.685	0.851

Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
Kepuasan Pelanggan	0.739	0.882
Kualitas Layanan	0.886	0.929
Loyalitas Pelanggan	0.955	0.978
Nilai Pelanggan	0.825	0.890

LAMPIRAN 3
TABULASI DATA

Data Penelitian

No	KL_1	KL_2	KL_3	NP_1	NP_2	NP_3	KP_1	KP_2	LP_1	LP_2	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	33
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
7	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	45
8	3	3	2	5	3	3	5	3	4	4	35
9	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	34
10	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	39
11	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
16	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
17	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
20	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	41
27	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
28	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
31	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
32	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	29
33	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	28
34	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	42
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	41

