

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MAHASISWA STIB 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 PELANGGAN
PADA MAHASISWA STIB 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

HALAMAM PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa STIB Kumala Nusa Yogyakarta” telah mendapat persetujuan dari pembimbing.

Yang disusun oleh :

Nama : Lisanty Maukafola

NIM : 22020153

Program Studi : Sarjana Manajemen Retail

Disetujui pada tanggal :.....

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Sarjita, S.E., M.M
NIK.11300014

HALAMAN PENGESAHAN

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

Ketua

Anggota

.....

.....

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa

Anung Pramudyo, 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

Pelanggan Pada Mahasiswa STIB 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, 20 Oktober 2023

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 arahnya"

"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 Pelanggan Pada Mahasiswa STIB 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

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 | 4 |



| | | |
|----------------|---|-----------|
| C | Batasan Penelitian | 5 |
| D. | Tujuan Penelitian | 5 |
| E. | Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. | Landasan Teori | 7 |
| 1. | Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2. | Kualitas Layanan..... | 8 |
| 3. | Nilai Pelanggan | 9 |
| 4. | Loyalitas Pelanggan | 11 |
| B | Penelitian Terdahulu | 14 |
| C | Kerangka Pemikiran Teoritis | 17 |
| D | Hipotesis..... | 18 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 19 |
| A. | Jenis Penelitian | 19 |
| B. | Subjek/Objek Penelitian | 19 |
| C. | Waktu dan Tempat Penelitian | 20 |
| D. | Populasi dan Sampel..... | 20 |
| E. | Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| F. | Metode Analisis Data | 24 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 33 |
| A. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 33 |
| B. | Deskripsi Data Penelitian..... | 38 |
| C. | Analisis Data Penelitian dan Uji Hipotetis..... | 41 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------|----|
| | D. Pembahasan Analisis Data | 45 |
| BAB V | PENUTUP | 59 |
| | A. Kesimpulan | 59 |
| | B. Saran..... | 60 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan..... | 13 |
| Tabel 2.2 | |
| Rangkuman Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur | 41 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 43 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 43 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner..... | 44 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner..... | 45 |
| Tabel 4.7 Output Perhitungan R | 46 |
| Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Bootstrapping</i> Data Penelitian | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 17 |
| Gambar 4.1 Logo/lambang STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta..... | 35 |
| Gambar 4.2 Output <i>Loading Factor</i> Pemodelan..... | 42 |

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 Pelanggan Pada Mahasiswa STIB 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).

Kepuasan Mahasiswa menjadi faktor penentu tumbuhnya pelanggan Mahasiswa yang telah merasakan di sebuah perguruan tinggi, akan merasakan nilai yang diberikan oleh perguruan tinggi tersebut. Setelah mahasiswa merasakan, mereka akan membandingkan nilai yang diterimanya. Apabila nilai tersebut melebihi nilai yang diharapkannya maka mahasiswa akan merasa puas dan memiliki minat untuk melakukan rekomendasi kepada orang lain. Semua kalangan dari anak kecil hingga usia dewasa tidak dapat lepas dari suatu perguruan tinggi demi memenuhi kebutuhan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap STIB Kumala Nusa?
2. 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 kepuasan mahasiswa terhadap STIB Kumala Nusa.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap 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 ekspektasi 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. Sejahtera 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 2.2
Rangkuman Penelitian Terdahulu

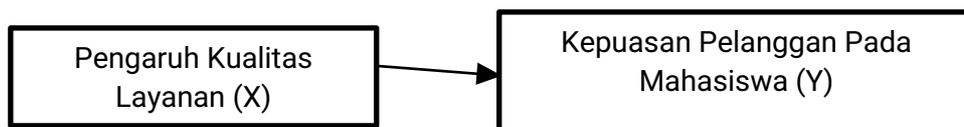
| No | Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul Penelitian | Variabel | Kesimpulan |
|----|------------------------------------|--|--|---|
| 1 | Calvo-Porrall et al., (2017) | <i>Satisfaction And Switching Intention In Mobile Services: Comparing Lock-In and Free Contracts In The Spanish Market</i> | <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, | Analisis Pengaruh | Kualitas | Kualitas |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|--|
| | (2011) | Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang) | Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan | layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan 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 | Pengaruh Kualitas | Kualitas | Kepuasan |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|---|--|
| | (2015) | Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel | Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Harga Produk Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan | 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 Perceived Value, Customer Expectations, Customer Complaints, Customer Loyalty</i> | Nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan 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

a. 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 : Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap STIB Kumala Nusa
- H2 : 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 dilakukan terhadap layanan mahasiswa di STIBSA Kumala Nusa Yogyakarta dengan subjek kepuasan pelanggan 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.

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 3 variabel independen, 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.

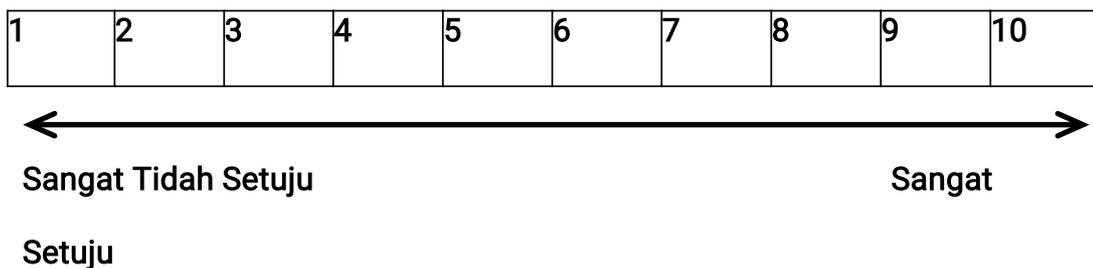
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah artikel, jurnal dan literature yang terkait.

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 kuisisioner kepada responden yang jumlahnya telah ditentukan sebelumnya dan diisi sendiri oleh para responden yang sesuai dengan kriteria.

Kuisisioner pada penelitian ini menggunakan tipe pertanyaan

terbuka dan tertutup. Tipe pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang jawabannya telah disediakan oleh peneliti, sehingga responden hanya perlu menjawab secara singkat atau memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang ada. Rentang nilai yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari rentang 1 hingga 10, dengan 1 sebagai skala terendah yang berarti sangat tidak setuju dan 10 sebagai skala tertinggi yang berarti sangat setuju. Rincian skala dan *score* yang digunakan sebagai berikut:



F. Metode Analisis Data

Setelah data dari seluruh responden terkumpul maka dilakukanlah analisis data. Analisis data pada penelitian kuantitatif mencakup kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta melakukan perhitungan guna menguji hipotesis yang diusulkan (Sugiyono, 2004). Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut:

A. Uji Validitas

Validitas menunjukkan alat tes yang digunakan adalah alat ukur yang tepat untuk mengukur variabel-variabel penelitian. uji validitas 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.

B. 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.

C. 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 Pelanggan

Y2 = Loyalitas Pelanggan

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Nilai Pelanggan

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

e = Kesalahan Estimasi Standar

4. 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 < α (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 :

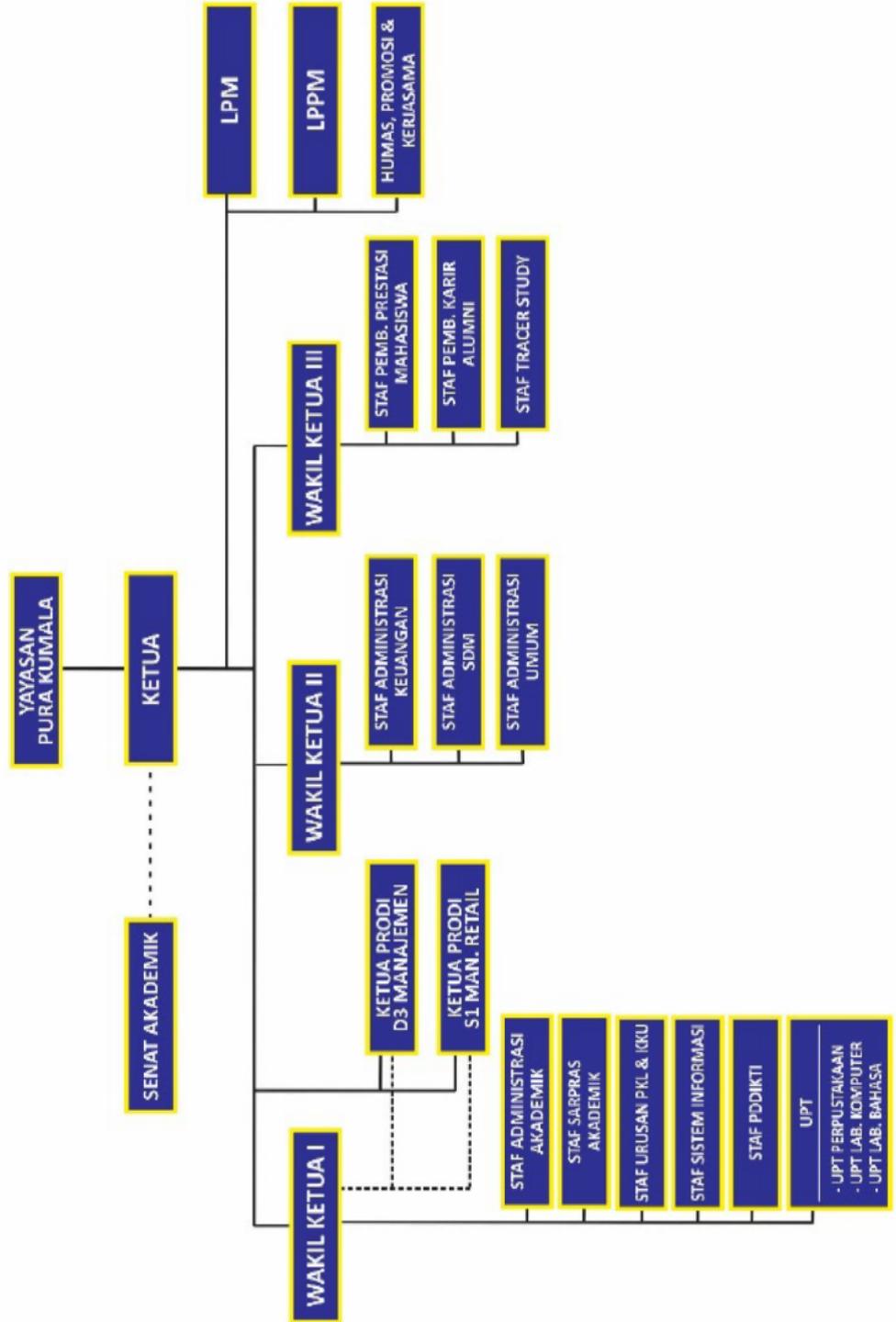
Ketua : Anung Pramudyo, S.E., M.M.



| | |
|----------------------------|--|
| 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 Triyantoyo |



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

| No | Umur/usia (Tahun) | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------|-------------------|------------------|----------------|
| 1 | 17-25 tahun | 66 | 88,0% |
| 2 | >25-32 tahun | 9 | 12,0% |
| Jumlah | | 75 | 100% |

Sumber : Olahan Data 2024

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 66 orang dengan persentase 88,%, sedangkan untuk responden berusia > 25-32 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase 12,0%. 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

| No | Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase |
|----|-------------------|------------------|------------|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 66 | 88,0% |
| 3 | Pegawai Swasta | 7 | 9,3% |
| 3 | Dan lain-lain | 2 | 2,7% |
| | Jumlah | 75 | 100% |

Sumber : Olahan Data 2024

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden pelajar/mahasiswa berjumlah 66 orang dengan persentase 88,0%, sedangkan untuk responden pegawai swasta berjumlah 7 orang dengan persentase 9,3%, dan pekerjaan lain-lain berjumlah 2 orang dengan persentase 2,7%. 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 Hipotetis

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 -> Keuasan Mahasiswa | 0,759 | 0,757 | 0,053 | 14,335 | 0.000 |
| Kualitas Layanan -> Keuasan Pelanggan | 0,272 | 0,276 | 0,100 | 2,724 | 0.007 |
| Pengaruh Pelanggan -> Keuasan 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 keuasan mahasiswa menunjukkan nilai positif (0,757) dan ada pengaruh yang signifikan (0,000). Sedangkan variabel kualitas layanan terhadap keuasan pelanggan menunjukkan nilai positif (0,276) dan terdapat pengaruh yang signifikan (0,007). Demikian pula dengan variabel nilai pelanggan terhadap keuasan pelanggan menunjukkan nilai positif (0,528) dan terdapat pengaruh yang signifikan (0,000).

D. Pembahasan Analisis Data

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

Pentingnya memahami bahwa keuasan 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 tidak 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:

A. 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.

B. 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-Porrall, C., Faíña-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., Argan, M. T., & Argan, 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
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel
Intervening

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 "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING". 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-lengkapny dengan sejujur-jujurnya berdasarkan pengamatan dan pengalaman saudara/i. atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Bagian I (identitas)

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



- o DII
- Pendapatan/uang sakuperbulan
 - o < 1.000.000
 - o 1.000.000 – 2.000.000
 - o > 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 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|----|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | Sangat Setuju | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

3. Staf pegawai STIBSA memberikan perhatian penuh terhadap



mahasiswa/i

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

7. Staf pegawai STIBSA memberikan layanan yang baik kepada mahasiswai

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

8. Saya puas dengan pelayanan yang ada di STIBSA

| | | | | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------|



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

9. Saya merasa senang saat berkuliah di STIBSA

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

10. Saya berniat untuk merekomendasikan layanan STIBSA kepada orang lain

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | | | | | | | | | Sangat Setuju |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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 |



R Square

| | R Square | Adjusted R Sq... |
|---------------------|----------|------------------|
| Kepuasan Pelanggan | 0.484 | 0.470 |
| Loyalitas Pelanggan | 0.576 | 0.570 |

Bootstrapping

| | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sam... | Standar Devias... | T Statistik (O/... | P Values |
|---|-----------------|------------------|-------------------|----------------------|----------|
| Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan | 0.759 | 0.757 | 0.053 | 14.335 | 0.000 |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan | 0.272 | 0.276 | 0.100 | 2.724 | 0.007 |
| Nilai Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan | 0.526 | 0.528 | 0.109 | 4.815 | 0.000 |



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 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 53 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 67 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |

