



Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa

Rahmat Hidayat, Tulus Rohana*

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Jalan Sakti Lubis, Kode Pos 20219, Medan, Indonesia

Email: ¹arjuna1214@gmail.com, ²trohana58@gmail.com

Email penulis korespondensi: trohana58@gmail.com

Submitted: 27/05/2022; Accepted: 30/05/2022; Published: 30/05/2022

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di Politeknik X Medan bulan September 2019 sampai dengan selesai. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan seperti untuk mendapatkan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai administrasi, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Selain itu penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa referensi yang berasal dari buku dan artikel yang publish di jurnal. Kuisisioner yang sudah didesain dibagikan kepada 186 mahasiswa yang menjadi responden. Variabel yang diamati terdiri dari pelayanan pegawai, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa. Setelah kuisisioner dibagikan pada responden, hasilnya dibuat dalam bentuk tabulasi kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data penelitian dianalisis dengan deskriptif kuantitatif menggunakan regresi linear berganda Pengujian hipotesisi dengan uji koefisien determinasi, uji simultan dan uji parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci: Pegawai Administrasi; Pegawai; Kepuasan; Loyalitas; Mahasiswa

Abstract—This study aims to determine the effect of administrative staff service and student satisfaction on student loyalty. This research was conducted at the Polytechnic X Medan from September 2019 to completion. The primary data in this study were in the form of questionnaires and direct interviews with parties related to the research carried out such as to get student perceptions about administrative staff services, student satisfaction, and student loyalty. In addition, this study also uses secondary data in the form of references from books and articles published in journals. Questionnaires that have been designed were distributed to 186 students who became respondents. The observed variables consist of employee service, satisfaction, and student loyalty. After the questionnaires were distributed to the respondents, the results were made in tabulated form and then tested for validity and reliability. The research data were analyzed by quantitative descriptive using multiple linear regression. Hypothesis testing with coefficient of determination test, simultaneous test and partial test. The results of this study indicate that simultaneously and partially administrative employee services and student satisfaction have a positive and significant effect on student loyalty.

Keywords: Administrative Staff; Employee; Satisfaction; Loyalty; Student

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik itu pemerintah atau swasta senantiasa berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kerjasama dari semua pegawai dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal akan mampu mencapai tujuan organisasi dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dari organisasi tersebut. Kemauan untuk memberikan pelayanan yang maksimal adalah salah satu hal yang sangat penting bagi organisasi khususnya yang bergerak dalam bidang pendidikan. Pelayanan pegawai yang memuaskan akan memberi dampak terhadap kepuasan mahasiswa. Dampak kepuasan mahasiswa akan membuat mahasiswa menjadi loyal terhadap kampusnya. Hal ini tentu saja akan memberi pengaruh yang positif terhadap kampus itu sendiri.

Beberapa studi tentang kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa yang sudah dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Terbuka (Soekiyono & Siswantini, 2014). Hasil penelitian lain juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta, dapat diartikan bahwa jika tingkat kepuasan mahasiswa meningkat maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat. Kepuasan mahasiswa mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akademik yang diberikan, maka akan menambah tingkat kepuasan para mahasiswa, sehingga akan berdampak pada meningkatnya loyalitas mahasiswa (Hanafiah, 2015).

Hasil penelitian lainnya juga menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Edi, 2015), penelitian lain menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka, maka reputasi UT dan loyalitas mahasiswa akan otomatis meningkat (Ayuni & Mulyana, 2015). Penelitian lain juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa dan terdapat pengaruh yang positif kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela (Ambartiasari et al., 2017).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting bagi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa merupakan faktor yang membentuk loyalitas mahasiswa. Permasalahan yang diidentifikasi pada



Politeknik X di Medan yaitu pelayanan yang diberikan pegawai administrasi dinilai belum mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Pelayanan pegawai sangat lambat seperti penanganan pelaporan badge nama yang hilang, kartu tanda mahasiswa yang belum diterima, selin itu untuk mengurus surat keterangan mahasiswa bagi orang tua yang berprofesi sebagai ASN juga terlalu lama dan bisa memakan waktu berhari-hari. Hal ini menyebabkan mahasiswa harus datang beberapa kali untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan. Pegawai juga sering tidak berada ditempat pada saat jam kerja, sehingga mahasiswa sering tidak mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan mengganggu kelancaran proses administrasi perkuliahan. Apabila hal ini dibiarkan akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan menilai bahwa pegawai Politeknik X di Medan tidak profesional dalam melayani kebutuhan mahasiswa dan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa akan enggan untuk mempromosikan kampus dan tidak akan memberikan kontribusi yang positif bagi kampus.

Pelayanan pegawai dalam sebuah institusi pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Mahasiswa adalah konsumen dalam sebuah perguruan tinggi, sehingga kepuasan mahasiswa harus menjadi prioritas utama. Setiap universitas senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga dia akan menceritakan yang baik dan menjadi *exposure* positif secara tidak langsung bagi sebuah lembaga. Pada gilirannya kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus yang memberikan kualitas yang memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh (Soekiyono & Siswanti, 2014) menyatakan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian (Edi, 2015) menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh (Ambartiasari et al., 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa dan terdapat pengaruh yang positif kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas yaitu dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (Wahab, 2017). Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen (Mirawati & Fernos, 2018). Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang hakekatnya bersifat tidak terwujud, tidak teraba dan tidak terlihat (Rahayu, 2017). Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu, memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, dengan arti singkat, pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Fadhili, 2018).

Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Batubara et al., 2014). Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan” (Subagiyo, 2015). Kepuasan mahasiswa adalah “perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi (Isnaini et al., 2015). Kepuasan pelanggan adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa (Novianti et al., 2018). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya (Putri, 2017). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji & Sopiah, 2014).

Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih (Hastuti & Muhammad, 2014). Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan atas suatu produk/jasa yang ditandai dengan adanya perasaan yang mendalam, komitmen, dan dukungan terhadap produk/jasa tersebut (Novianti et al., 2018). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Putri, 2017). Loyalitas konsumen merupakan komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen (Priansa, 2017).

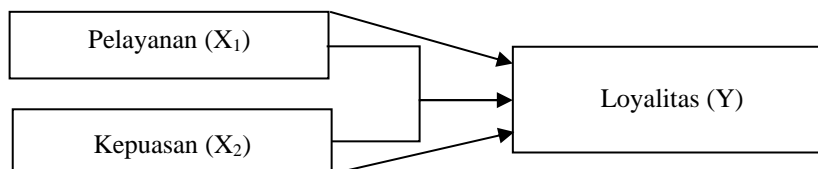
2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Politeknik X Medan bulan September 2019 sampai dengan selesai. Selain kuesioner, data penelitian ini juga dikumpulkan dengan wawancara dan berdialog langsung dengan mahasiswa. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan seperti untuk mendapatkan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai administrasi, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Selain itu penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa referensi yang berasal dari buku dan artikel yang publish di jurnal. Kuisisioner yang sudah didesain dibagikan kepada 186 mahasiswa yang menjadi responden, yang diambil dari 350 orang semester 3 untuk tahun akademik 2018/2019. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan pegawai, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa. Indikator variabel pelayanan terdiri dari persistence, reliable, optimistic, action, care, tangible, initiative, value, dan engaged. Untuk



variabel kepuasan indikatornya respon, fokus, waktu. Sedangkan variabel loyalitas indikatornya melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk/jasa, merekomendasikan produk/jasa, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Setelah kuesioner dibagikan pada responden, hasilnya dibuat dalam bentuk tabulasi kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data penelitian dianalisis dengan deskriptif kuantitatif menggunakan regresi linear berganda dengan model persamaan: $y=a+b_1x_1+b_2x_2+e$, data penelitian diolah dengan bantuan software SPSS. Pengujian hipotesisi dengan uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t). Model penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar 1 di bawah



Gambar 1. Kerangka Berfikir

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian sebanyak 186 mahasiswa Politeknik X Medan yang telah mengisi kuesioner berdasarkan usia, jenis kelamin dan program studi. Berikut ini disajikan data karakteristik responden pada tabel 1:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	18 tahun	10
2	19 tahun	103
3	20 tahun	55
4	21 tahun	13
5	22 tahun	5
Total		186

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	55
2	Perempuan	131
Total		186

Dari tabel 2 di atas dapat diketahui jumlah responden perempuan lebih banyak jika dibandingkan responden laki-laki.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jumlah
1	Program studi 1	29
2	Program studi 2	26
3	Program studi 3	34
4	Program studi 4	32
5	Program studi 5	26
6	Program studi 6	25
7	Program studi 7	14
Total		186

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling besar berjumlah 34 orang dari program studi 3, kemudian 32 orang dari program studi 4, 29 orang dari program studi 1, 26 orang dari program studi 2 dan 5, 25 orang dari program studi 6 serta 14 orang dari program studi 7.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Pegawai Administrasi

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah sampel
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan Pegawai Administrasi	34	18%	130	70%	21	11%	1	1%	0	0%	186



No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah sampel
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
2	Pelayanan Pegawai Administrasi 2	26	14%	124	67%	35	19%	1	1%	0	0%	186
3	Pelayanan Pegawai Administrasi 3	41	22%	121	65%	21	11%	3	2%	0	0%	186
4	Pelayanan Pegawai Administrasi 4	33	18%	128	69%	20	11%	3	2%	2	1%	186
5	Pelayanan Pegawai Administrasi 5	45	24%	118	63%	20	11%	3	2%	0	0%	186
6	Pelayanan Pegawai Administrasi 6	45	24%	137	74%	4	2%	0	0%	0	0%	186
7	Pelayanan Pegawai Administrasi 7	41	22%	122	66%	20	11%	2	1%	1	1%	186
8	Pelayanan Pegawai Administrasi 8	44	24%	112	61%	28	15%	1	1%	0	0%	185
9	Pelayanan Pegawai Administrasi 9	44	24%	110	59%	31	17%	0	0%	1	1%	186
	Rata-rata		21%		66%		12%		1%		0%	

Pada tabel 4 di atas terlihat bahwa yang menjawab setuju sebanyak 66%, yang menjawab sangat setuju 21%, ini menunjukkan bahwa pegawai administrasi pada Politeknik X Medan telah berpenampilan rapi dan menunjukkan kesungguhan dalam melayani serta mampu memberikan solusi dalam permasalahan mahasiswa. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 12% dan yang menjawab tidak setuju 1%, ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai administrasi pada Politeknik X Medan masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan, ketepatan dan memberikan pelayanan yang ramah serta menunjukkan dukungan terhadap kegiatan mahasiswa.

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah sampel
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kepuasan Mahasiswa 1	20	11%	139	75%	26	14%	1	1%	0	0%	186
2	Kepuasan Mahasiswa 2	29	16%	130	70%	26	14%	1	1%	0	0%	186
3	Kepuasan Mahasiswa 3	24	13%	121	65%	37	20%	1	1%	3	2%	186
4	Kepuasan Mahasiswa 4	34	18%	130	70%	17	9%	2	1%	3	2%	186
5	Kepuasan Mahasiswa 5	22	12%	117	63%	41	22%	4	2%	2	1%	186
6	Kepuasan Mahasiswa 6	30	16%	129	69%	22	12%	5	3%	0	0%	186
	Rata-rata		14%		69%		15%		1%		1%	

Pada tabel 5 di atas terlihat bahwa yang menjawab setuju sebanyak 69%, yang menjawab sangat setuju 14%, ini menunjukkan bahwa mahasiswa Politeknik X Medan puas terhadap respon dan kepedulian pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 15% dan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 1%, ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa belum maksimal terutama dalam hal kemudahan dalam mengakses nilai dan efisiensi waktu pelayanan.

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Mahasiswa

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah sampel
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Loyalitas Mahasiswa 1	77	41%	100	54%	8	4%	1	1%	0	0%	186
2	Loyalitas Mahasiswa 2	51	27%	133	72%	2	1%	0	0%	0	0%	186
3	Loyalitas Mahasiswa 3	81	44%	100	54%	5	3%	0	0%	0	0%	186
4	Loyalitas Mahasiswa 4	93	50%	90	48%	3	2%	0	0%	0	0%	186
5	Loyalitas Mahasiswa 5	93	50%	88	47%	5	3%	0	0%	0	0%	186
6	Loyalitas Mahasiswa 6	39	21%	77	42%	38	21%	18	10%	13	7%	185
7	Loyalitas Mahasiswa 7	72	39%	101	54%	12	6%	1	1%	0	0%	186
8	Loyalitas Mahasiswa 8	86	46%	98	53%	2	1%	0	0%	0	0%	186
	Rata-rata		40%		53%		5%		1%		1%	

Pada tabel 6 di atas terlihat bahwa yang menjawab setuju sebanyak 53%, yang menjawab sangat setuju 40%, ini menunjukkan bahwa mahasiswa percaya Politeknik X Medan mampu mewujudkan cita-cita untuk bekerja pada industri yang dituju serta siap untuk mengikuti semua kegiatan yang melibatkan mahasiswa. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 5% dan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 1%, ini menunjukkan bahwa mahasiswa belum seratus persen yakin untuk merekomendasikan Politeknik X Medan kepada teman atau kerabat.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai sig hitung $\leq 0,05$.



Tabel 7. Hasil uji validitas

No	Nilai sig hitung			Nilai alpha	Keterangan
	Pelayanan pegawai	Kepuasan mahasiswa	Loyalitas mahasiswa		
1	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
2	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
3	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
4	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
5	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
6	0.000	0.000	0.000	0.05	Valid
7	0.000	-	0.000	0.05	Valid
8	0.000	-	0.000	0.05	Valid
9	0.000	-	-	0.05	Valid

Hasil pengujian validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator yang digunakan memiliki sig hitung lebih besar dari alpha, dengan demikian seluruh indikator dalam penelitian ini adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *alpha*>0.60.

Tabel 8. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alfa	Kesimpulan
1	Pelayanan Pegawai Administrasi (x1)	0.708	Reliabel
2	Kepuasan Mahasiswa (x2)	0.795	Reliabel
3	Loyalitas Mahasiswa (y)	0.681	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.60, maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner penelitian ini dikatakan reliabel.

3.3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik X Medan. Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linear berganda pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	22.488	2.621			8.580	.000
1	Pelayanan Pegawai	.165	.074	.192	2.221	.028
	Kepuasan Mahasiswa	.254	.127	.173	2.004	.047

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda:

$$Y=22.488+0.165X_1+0.254X_2$$

Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta loyalitas mahasiswa sebesar 22.488 artinya jika nilai variabel bebas (X_1 dan X_2) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 22.488. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya loyalitas mahasiswa pada Politeknik X Medan dapat dipengaruhi oleh pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa.

3.4. Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2), Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 ^a	.106	.097	4.120

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (X2), Pelayanan Pegawai (X1)



Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.106 atau 10.6% menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada loyalitas mahasiswa pada Politeknik X Medan, sedangkan sisanya 89.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti proses belajar mengajar, fasilitas kampus dan lainnya.

- Uji Simultan (uji F), Uji simultan (uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\sigma = 0.05$ (5%), dengan kriteria: Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak berpengaruh. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh.

Tabel 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	369.730	2	184.865	10.891	.000 ^b
	Residual	3106.232	183	16.974		
	Total	3475.962	185			

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (X2), Pelayanan Pegawai (X1)

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa nilai F_{hitung} $10.891 \geq F_{tabel}$ 2.65 dan nilai sig hitung $0.00 < 0.05$, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima, dengan demikian variabel pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik X Medan.

- Uji Parsial (uji t), Uji parsial (uji t) untuk melihat pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dengan kriteria jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian ini terdapat pengaruh.

Tabel 12. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	22.488	2.621		8.580	.000	
1	Pelayanan Pegawai	.165	.074	.192	2.221	.028
	Kepuasan Mahasiswa	.254	.127	.173	2.004	.047

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat terlihat bahwa: (1) Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan pegawai administrasi $2.221 \geq t_{tabel}$ 1.973 dan nilai signifikan $0.028 \leq$ dari alpha 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel pelayanan pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. (2) Nilai t_{hitung} untuk variabel kepuasan mahasiswa $2.004 \geq t_{tabel}$ 1.973 dan nilai signifikan $0.047 \leq$ dari alpha 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada loyalitas mahasiswa Politeknik X Medan, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.106 atau 10,6%, sedangkan sisanya sebesar 89.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik X Medan, ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} $10.891 > F_{tabel}$ 2.65 dengan nilai signifikan $0.000 <$ dari nilai alpha 0.05. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Soekiyono & Siswantini, 2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Melalui Citra Universitas Terbuka Sebagai Variabel Intervening, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini juga searah dengan dengan hasil penelitian (Edi, 2015) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa, yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian yang juga searah dengan hasil penelitian ini adalah hasil penelitian (Hanafiah, 2015) yang berjudul Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana-Jakarta) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dapat diartikan bahwa jika tingkat kepuasan mahasiswa meningkat maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat.



Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan pegawai administrasi berpengaruh pada loyalitas mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh pada loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ambartiasari et al., 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik Indonesia Venezuela dan terdapat pengaruh yang positif kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. Hasil penelitian ini juga searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ayuni & Mulyana, 2015) dengan judul Pengaruh Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa, maka reputasi UT dan loyalitas mahasiswa akan otomatis meningkat.

4. KESIMPULAN

Secara simultan pelayanan pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Secara parsial variabel pegawai administrasi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian ini merekomendasikan (1) Politeknik X Medan diharapkan terus melakukan peningkatan kualitas para pegawai melalui berbagai pelatihan yang dapat mengembangkan kemampuan, pengetahuan dan sikap, (2) Memperhatikan kebutuhan mahasiswa dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mahasiswa menjadi loyal kepada kampus, (3) Politeknik X Medan diharapkan terus mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa melalui berbagai ajang kompetisi skala nasional dan internasional agar mahasiswa dapat terus mengasah kemampuan, mendapatkan pengalaman dan mengharumkan nama Politeknik X Medan.

REFERENCES

- Ambartiasari, G., Lubis, A. R., & Chan, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Ayuni, D., & Mulyana, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(3), 225–242.
- Batubara, A. W., Ginting, P., & Lubis, A. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(02), 191–202.
- Edi, I. A. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa. *Petra Business and Management Review*, 1(1), 72–87.
- Fadhili, A. (2018). Manajemen Hotel Syariah. In *Gava Media* (1).
- Hanafiah, A. (2015). Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana-Jakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 1–20.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. In *Gava Media* (Vol. 1).
- Hastuti, T., & Muhammad, N. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 1–16.
- Isnaini, M., W, D. K., & Noviani, L. (2015). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip UNS. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 1(5), 1–20.
- Mirawati, & Fernos, J. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*. 1–8.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 136–150.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (1). Alfabeta.
- Putri, Y. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Rahayu, C. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Kost Di Bandung*. 13–31.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2014). *Perilaku Konsumen*.
- Soekiyono, & Siswantini, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Melalui Citra Universitas Terbuka Sebagai Variabel Intervening. *Manajemen*, 8(2), 1–19.
- Subagiyo. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp31 Cilegon. *Lentera Bisnis*, 4(1), 145–170.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Ekonomi Dan Bisnis Islam Al- Tijary*, 2(1), 51–66. <https://doi.org/10.1021/acs.jafc.7b04610>