

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BUDAYA AKADEMIK, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

Erika Mei Budiarti  
Achmad Supriyanto  
Asep Sunandar

Prodi Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang  
Jl. Semarang 5 Kota Malang Jawa Timur Indonesia  
email: meierika09@gmail.com

**Abstract:** the purpose of this research to know description of service quality, academic culture, institution brand, and student's satisfaction; to know the relation directly or indirectly between exogenous variable to endogen variable, that is service quality variable, academic culture, institution image, and student satisfaction; and to know the effective contribution of each research variable. The research design used by researchers is the design of quantitative research with sampling technique used is purposive sampling with data analysis using path analysis. The conclusion of this research is descriptive description of service quality variable, academic culture, institutional brand, and student satisfaction in medium category; the presence and absence of relationships in each structure of the proposed hypothesis; and the amount of effective contribution from service quality, academic culture, and institutional brand to the satisfaction of students is 45%.

**Keywords:** service quality, academic culture, institution brand, student satisfaction

**Abstrak:** tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa; untuk mengetahui hubungan secara langsung maupun tidak langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen, yaitu variabel kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa; serta untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif masing-masing variabel penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah rancangan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis). Kesimpulan penelitian ini, yaitu gambaran deskriptif variabel kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa mahasiswa dalam kategori sedang; terdapat dan tidak terdapatnya hubungan di setiap struktu hipotesis yang diajukan; serta besarnya sumbangan efektif dari kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45%.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, kepuasan mahasiswa

Upaya perbaikan sistem pendidikan nasional saat ini terus menerus sedang dilaksanakan oleh pemerintah. Hal tersebut dilaksanakan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengenyam pendidikan hingga jenjang tinggi dapat dilihat melalui data Kemenristekdikti (2017) yaitu adanya peningkatan animo jumlah pendaftar dari calon mahasiswa perguruan tinggi negeri (PTN) di

Indonesia yaitu sebesar 9,5% dengan jumlah pendaftar pada tahun 2017 sebesar 797.738 pendaftar. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 76.412 dari jumlah pendaftar pada tahun 2016 sebanyak 721.326 pendaftar. Adanya peningkatan animo pendaftar tersebut hanya dapat ditampung untuk diterima PTN sebesar 148.066 atau hanya berkisar 14,36% dan selebihnya sebanyak 649.672 akan diperebutkan oleh sejumlah perguruan tinggi swasta (PTS) di Indonesia termasuk di wilayah Kopertis Jawa

Timur khususnya wilayah Kabupaten Jombang.

Menanggapi hal tersebut, upaya perbaikan yang dilakukan pemerintah juga semestinya harus dilakukan pula oleh pelaksana perguruan tinggi, yang dimaksud adalah baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam rangka memberikan layanan pendidikan terbaik kepada calon mahasiswa yang akan diterima oleh lembaganya. Pendidikan tinggi yang dimaksudkan adalah universitas, akademi, politeknik, sekolah tinggi, dan institut. Perguruan tinggi swasta yang menjadi sasaran kedua setelah perguruan tinggi negeri harus dapat berkomitmen untuk terus menerus melakukan upaya perbaikan dari berbagai sektor seperti dalam hal perbaikan sarana prasarana dengan pembangunan berbagai infrastruktur yang dibutuhkan; pengembangan kurikulum; perbaikan dalam hal pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi lembaga kepada stakeholder; perluasan networking lembaga dengan berbagai organisasi; serta dari banyak sisi lain yang arahnya untuk dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas seperti halnya yang terjadi di perguruan tinggi negeri yang sampai saat ini menjadi favorit calon mahasiswa. Keseluruhan bentuk perbaikan dilaksanakan lembaga dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen/pengguna jasa pendidikan sehingga mahasiswa yang menjadi sasaran utama layanan dapat merasakan kepuasan.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan primer, perguruan tinggi swasta harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Berfokus pada kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono dan Chandra (2005) menjelaskan secara eksplisit bahwa fokus sentral dalam wacana bisnis dan manajemen adalah terletak pada kepuasan pengguna/pelanggan yang mengharapkan produk berupa barang/jasa yang akan diterima dapat memenuhi keinginan mereka. Beberapa penelitian (Dabholkar & Overby, 2005; Limsiritong & Kattiyapompong, 2010; Mosahab, 2010; Munusamy, 2010; Kheng, 2010; Basheer, 2012; & Tuan, 2012) berkaitan dengan pengaruh dari kualitas pelayanan korporasi terhadap kepuasan customers dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya semua organisasi di bidang korporasi seperti real estate, industri konstruksi sebagai supplier, bidang perbankan, bidang pelayanan publik seperti organisasi

kesehatan hingga saat ini meluas dalam bidang pendidikan termasuk Perguruan Tinggi semuanya mendasarkan kepentingan/kebutuhan/kepuasan pelanggan (stakeholder) sebagai pondasi pelayanan organisasi. Hal tersebut juga sejalan dengan kesimpulan penelitian yang dipaparkan oleh Kitchoren (2004) bahwasannya penurunan popularitas institusi disertai menurunnya jumlah pendaftar (standar pendaftar) ditandai dengan adanya penurunan sektor pembiayaan terhadap kelangsungan aktivitas universitas hal ini diawali dari adanya pengaruh kualitas pelayanan yang buruk terhadap mahasiswa yang dampak tersebut dapat dilihat dalam jangka yang lama.

Dalam rangka menarik minat calon mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang telah ada di lembaga agar tidak terjadi penurunan, maka lembaga patut untuk menetapkan tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pengguna. Hal ini dapat dicapai apabila lembaga mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai standar dan lembaga harus memiliki keteraturan budaya akademik yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa. Kualitas pelayanan dan keteraturan budaya akademik ini akan memunculkan ciri khas/karakteristik tersendiri bagi lembaga, yang mana hal itu menjadi titik perbedaan dengan lembaga lain untuk dilihat oleh calon mahasiswa yang biasa disebut sebagai citra (brand) suatu lembaga (Putra & Yasa, 2015:91). Menurut Simamora (2003) bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan tinggi mendefinisikan merk (citra) sebagai diferensiasi nilai adanya jaminan mutu lembaga yang akan menerimanya sebagai mahasiswa. Ditambahkan pula oleh Kotler dan Keller (2009) bahwa sikap seseorang (masyarakat, pengguna, calon pengguna, stakeholder) terhadap suatu objek ditentukan oleh keyakinan, pemikiran, serta anggapan dari individu masing-masing terhadap objek yang tersebut. Brand atau citra perguruan tinggi yang baik dapat terwujud dari pelayanan yang berkualitas dan adanya budaya akademik yang baik.

Strategi lembaga dalam mewujudkan citra lembaga yang baik diwujudkan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas dan perwujudan budaya akademik yang baik. Kitchoren (2004) menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan lembaga (perguruan tinggi) yang dirasakan secara

langsung oleh mahasiswa menjadi salah satu faktor kunci terhadap keberhasilan perguruan tinggi. Berangkat dari paparan tersebut, adapula pemikiran dari Wadwa & Radja (2006:222) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan lembaga dapat dilihat dari adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja secara nyata yang terjadi di lingkungan lembaga. Adanya pelayanan yang berkualitas tersebut dapat menimbulkan kepuasan bagi mahasiswa dan efeknya mengarah pada keinginan individu (mahasiswa) untuk berperilaku tertentu. Perilaku tersebut dapat terwujud dalam bentuk rekomendasi positif maupun negatif terhadap lembaga yang terjadi antar mahasiswa kemudian bermuara ke masyarakat.

Bentuk layanan pendidikan yang diberikan lembaga dapat diwujudkan dalam 5 dimensi, sesuai pendapat dari Parasuraman yang dikutip oleh Reina (2012) yaitu (1) reliability, adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa secara akurat, terpercaya, dan tepat; (2) responsiveness, adalah kemauan untuk membantu segala kebutuhan pelanggan kemudian dilanjutkan dengan pemberian layanan jasa secara cepat; (3) assurance, yakni terkait dengan pengetahuan dan etika kesopanan yang dimiliki karyawan/staf serta kemampuan karyawan untuk dapat memunculkan keyakinan dan kepercayaan diri pelanggan kepada lembaga; (4) empathy, yaitu kesediaan untuk memberikan perhatian dan kepedulian secara pribadi kepada segenap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan atas lembaga; dan (5) tangibles, merupakan performa dari segala fasilitas lembaga seperti bangunan secara fisik seperti gedung, perlengkapan dan fasilitas pembelajaran, media komunikasi, teknologi informasi dan komunikasi, dan yang lain yang dibutuhkan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhannya. Segala bentuk pelayanan pendidikan yang akan diberikan lembaga kepada pengguna (users) dalam hal ini utamanya adalah mahasiswa merupakan bentuk keseriusan dan tanggung jawab lembaga dalam memberikan bekal ilmu pengetahuan di lingkungan lembaganya sehingga mahasiswa ketika menyelesaikan masa studinya telah benar-benar memiliki bekal yang cukup untuk terjun dalam kehidupan masyarakat sehingga mampu berkompetisi dengan maksimal di dunia/lapangan pekerjaan. Apabila kondisi tersebut dapat tercapai oleh lulusan/output maka

kepuasan atas pemenuhan kebutuhan berupa layanan pendidikan yang diperoleh dari lembaga yang telah dipilih benar-benar dapat dirasakan.

Pelayanan pendidikan yang diberikan lembaga kepada mahasiswa akan semakin lengkap dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa, manakala lembaga juga mampu menciptakan suasana/budaya akademik yang terkondisi dengan baik. Penciptaan iklim/atmosfer/budaya akademik yang kondusif dan menyenangkan merupakan salah satu upaya lembaga memberikan layanan jasa kepada mahasiswa dalam bidang akademik, (Triwardhani & Handayani, 2013: 450). Dikatakan pula oleh Jooyeon dan Shawn (2012) bahwasannya faktor lingkungan (atmosfir) akan membawa pengaruh secara tidak langsung terhadap niat seseorang untuk berperilaku tertentu karena pengaruh lingkungan ini dapat mempengaruhi (meningkatkan atau melemahkan) persepsi seseorang sebagai pelanggan/users. Kondisi bahwa budaya akademik akan mempengaruhi persepsi pelanggan suatu lembaga pendidikan ini membawa efek pada kepuasan pelanggan juga dipertegas oleh Japarianto (2006), dikatakan bahwa behavior intention (keinginan untuk berperilaku) ditentukan oleh budaya mahasiswa sehingga setiap mahasiswa cenderung akan berperilaku yang sama di suatu lembaga pendidikan. Hal ini mengarah pada pemberian rekomendasi yang baik (positif) atau buruk (negatif) antar sesama mahasiswa.

Beberapa perguruan tinggi swasta di Jombang antara lain STIE PGRI Dewantara, STKIP PGRI Jombang, dan STIKES Pemkab Jombang turut pula berada dalam lingkaran persaingan dalam mendapatkan perhatian sejumlah calon mahasiswa yang akan mendaftar untuk melanjutkan studi di jenjang pendidikan tinggi. Peminat untuk mendaftar di masing-masing perguruan tinggi terbilang tinggi, setiap tahunnya rata-rata mencapai 500-700 pendaftar. Mahasiswa yang telah menyelesaikan masa studinya dapat bekerja di berbagai bidang yang bervariasi diantaranya sebagai tenaga kesehatan, guru, tenaga sektor industri, tenaga sektor perbankan, dan adapula di sektor hiburan dan pariwisata. Melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut, dapat dilihat bahwa proses pengelolaan pendidikan di lingkungan perguruan tinggi harus mendapatkan perhatian yang besar bagi pelaksana pendidikan. Kegiatan pelayanan

pendidikan yang berkualitas disertai dengan budaya akademik yang baik menjadi perhatian khusus karena kedua hal tersebut bersentuhan secara langsung dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa.

## **METODE**

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah rancangan penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan landasan filsafat positivisme yang dilakukan dalam rangka meneliti populasi atau sampel tertentu. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner melalui pengujian data secara statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Purposive sampling technique merupakan teknik yang dipilih dalam pengambilan sampel penelitian. Peneliti memilih teknik pengambilan sampel secara purposive dikarenakan pengambilan anggota sampel penelitian diambil dengan memperhatikan ciri khusus dari karakteristik populasi yang ada, yaitu dari rumpun institusi pendidikan, institusi ekonomi, dan institusi kesehatan.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah dari sejumlah institusi pendidikan tinggi swasta yang berada di wilayah Kabupaten Jombang. Ada beberapa PTS yang ada di wilayah kabupaten Jombang berkeberatan ditunjuk sebagai sampel penelitian, sehingga sampel penelitian yang didapat berasal dari 3 (tiga) kampus swasta di wilayah Jombang yaitu, STKIP PGRI Jombang dengan jurusan Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Kewarganegaraan (KWN), Pendidikan Matematika, Pendidikan Bahasa Indonesia (BI), Pendidikan Bahasa Inggris (B. Ingg), dan Pendidikan Olahraga (PKO). STIE PGRI Dewantara Jombang dengan jurusan Manajemen dan Akuntansi. STIKES Pemkab Jombang dengan jurusan S1 Keperawatan, D3 Kebidanan, dan D3 Keperawatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

### **Deskripsi Data Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Citra Lembaga dan Kepuasan Mahasiswa**

Analisis pada variabel kualitas layanan dengan menentukan kualifikasi yang bertujuan untuk mengetahui interval masing-masing variabel yang terdiri dari kriteria tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Hasil analisis deskriptif mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diperoleh mahasiswa termasuk dalam kriteria “sedang”, yaitu dengan persentase 67,9%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel kualitas layanan adalah 91,32 dan masuk dalam kategori yang sedang. Hal tersebut dapat memberikan makna bahwa kualitas layanan tergolong sedang.

Variabel budaya akademik memiliki sub-variabel penelitian, antara lain: (a) pemberian penghargaan terhadap gagasan; (b) pemikiran ilmiah; (c) budaya baca; (d) penambahan ilmu pengetahuan dan wawasan (e) pembiasaan penelitian dan pengabdian; (f) penulisan buku, artikel ilmiah, dan makalah; (g) proses belajar mengajar yang baik dan (h) tata kelola perguruan tinggi yang baik. Kedelapan sub-variabel dari budaya akademik tersebut tersebut disusun menjadi 35 item pertanyaan dalam instrumen. Analisis pada variabel budaya akademik dengan menentukan kualifikasi yang bertujuan untuk mengetahui interval masing-masing variabel yang terdiri dari kriteria tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara keseluruhan budaya akademik yang diperoleh mahasiswa di PTS se-Kabupaten Jombang termasuk dalam kriteria “sedang”, yaitu dengan persentase 61,3%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel budaya akademik adalah 100,52 dan masuk dalam kategori sedang. Hal tersebut memberikan makna bahwa budaya akademik yang ada di PTS se-Kabupaten Jombang berada pada kategori sedang.

Variabel citra lembaga memiliki sub-variabel penelitian, antara lain: (a) citra users; (b) citra produk; dan (c) reputasi lembaga.

Ketiga sub-variabel dari citra lembaga tersebut tersebut disusun menjadi 9 item pertanyaan dalam instrumen. Analisis pada variabel citra lembaga dengan menentukan kualifikasi yang bertujuan untuk mengetahui interval masing-masing variabel yang terdiri dari kriteria tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Skor rata-rata keseluruhan (mean) untuk variabel citra lembaga yaitu 28,95 dan masuk dalam kategori sedang. Hal tersebut memberikan makna bahwa citra lembaga yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori sedang.

Variabel kepuasan mahasiswa memiliki sub-variabel kinerja dan harapan. Kedua sub-variabel dari kepuasan mahasiswa tersebut disusun menjadi 62 item pertanyaan dalam instrumen. Analisis pada variabel kepuasan mahasiswa dengan menentukan kualifikasi yang bertujuan untuk mengetahui interval masing-masing variabel yang terdiri dari kriteria tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah.

Hasil analisis deskriptif mengidentifikasi bahwasannya secara menyeluruh kepuasan yang dapat dirasakan mahasiswa di PTS se-Kabupaten Jombang termasuk dalam kategori "sedang", yaitu dengan persentase sebesar 55,4%. Skor rata-rata keseluruhan (mean) pada variabel kepuasan mahasiswa yaitu 191,48 dan termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan mahasiswa yang dirasakan pada kategori sedang.

### Uji Persyaratan Analisis

Hasil uji normalitas berdasarkan tabel Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai probabilitas variabel kualitas layanan sebesar 0,151; nilai probabilitas variabel budaya akademik sebesar 0,087; nilai probabilitas variabel citralembaga sebesar 0,061; dan nilai probabilitas kepuasan mahasiswa sebesar 0,079. Nilai probabilitas atau Asymp Sig. (2-tailed) variabel-variabel tersebut  $> 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan data dari keempat variabel tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Hasil uji linearitas menggunakan SPSS dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh: (a) nilai signifikansi 0,000 pada hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa; (b) nilai signifikansi 0,000 pada hubungan variabel budaya akademik terhadap kepuasan mahasiswa; (c) dan nilai signifikansi 0,000 pada

hubungan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan nilai signifikansi variabel-variabel yang ada  $< 0,05$  yang memiliki arti bahwa kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa bersifat linear.

Hasil uji multikolineritas pada kolom Coefficients, menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel kualitas layanan sebesar 2,155; nilai VIF budaya akademik sebesar 2,809; dan nilai VIF pada variabel citra lembaga sebesar 2,227. Apabila nilai VIF dari ketiga variabel tersebut dibanding dengan kriteria pengujian multikolinearitas, koefisien  $2,155 < 10$ ; koefisien  $2,809 < 10$ ; koefisien  $2,227 < 10$ , maka dapat disimpulkan tidak ada kasus multikolinearitas.

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 1 Koefisien Hubungan Langsung dan Tidak Langsung**

Variabel Eksogen (X)	Koefisien Jalur	Hubungan dengan Variabel Endogen (Y)			Pengaruh Simultan	
		Langsung	Tidak Langsung (melalui)			Total
			X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>		
X <sub>1</sub>	0,265	0,265	0,717	0,206	1,188	-
X <sub>2</sub>	0,136	0,136	-	0,580	0,716	-
X <sub>3</sub>	0,351	0,351	-	-	0,351	-
e <sub>1</sub>	0,449	-	-	-	-	-
e <sub>2</sub>	0,550	-	-	-	-	-
X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , dan X <sub>3</sub>	-	-	-	-	-	0,450

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan hasil temuan penelitian yang telah dilaksanakan, bahwasannya: (1) Variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) memiliki sumbangan efektif (determinasi) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), sehingga tinggi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, secara langsung sebesar 0,265; (2) Variabel budaya akademik (X<sub>2</sub>) memiliki sumbangan efektif (determinasi) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), sehingga tinggi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh budaya akademik, secara langsung sebesar 0,136; (3) Variabel citra lembaga (X<sub>3</sub>) memiliki sumbangan efektif (determinasi) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sehingga tinggi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh citra lembaga, secara langsung sebesar 0,351; dan (4) Variabel kualitas layanan

(X1) memiliki sumbangan efektif (determinasi) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), citra lembaga (X3), dan budaya akademik (X2). Sehingga tinggi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan melalui citra lembaga dan budaya akademik secara tidak langsung sebesar 1,188.

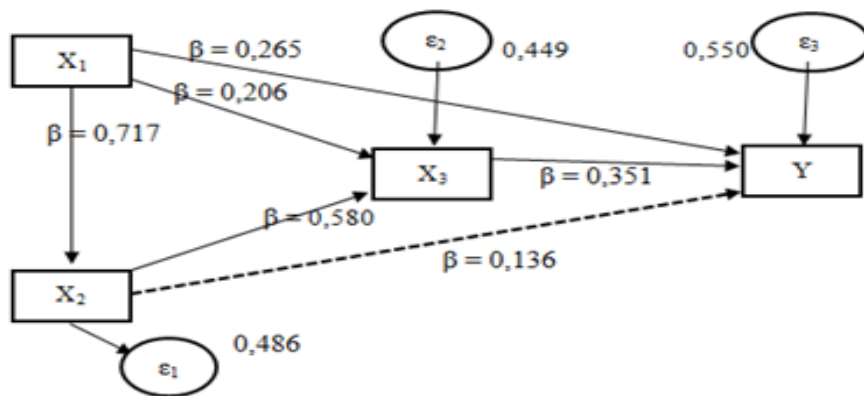
**Spesifikasi Model Analisis Jalur**

Model empiris koefisien beta X1, X2, dan X3 dengan Y dapat digambarkan seperti berikut.

koefisien regresi sebesar  $(P_{x3x1})(P_{yx3}) = (0,206)(0,351) = 0,0723$ ; hubungan tidak langsung kedua yaitu variabel X2 terhadap Y melalui X3 memiliki koefisien regresi sebesar  $(P_{x3x2})(P_{yx3}) = (0,580)(0,351) = 0,2035$ ; dan hubungan tidak langsung selanjutnya yaitu variabel X1 terhadap Y melalui X2 memiliki koefisien regresi sebesar  $(P_{x2x1})(P_{yx2}) = (0,717)(0,136) = 0,097$ .

**Sumbangan Efektif**

Nilai output R2 (Rsquare) hasil analisis regresi ganda yaitu sebesar  $0,450 \times 100\% = 45\%$ . Nilai 45% tersebut menunjukkan sumbangan



Gambar 1 Koefisien Jalur (Beta) setiap Variabel

Gambar 1 menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel citra lembaga ( $P_{yx3} = 0,351$ ) lebih besar daripada koefisien kualitas layanan ( $P_{yx1} = 0,265$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra lembaga akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dengan dilandasi adanya kualitas layanan yang baik di PTS se-Kabupaten Jombang. Citra lembaga merupakan determinan utama bagi kepuasan mahasiswa yang dilandasi oleh faktor kualitas layanan di lembaga. Hubungan langsung X1 terhadap X2 sebesar 0,717; hubungan langsung X1 terhadap X3 sebesar 0,206; hubungan langsung X2 terhadap X3 sebesar 0,580; hubungan langsung X1 terhadap Y sebesar 0,265; dan hubungan langsung X3 terhadap Y sebesar 0,351. Selain adanya hubungan langsung antar variabel, Gambar 4.2 juga menunjukkan adanya 3 (tiga) hubungan tidak langsung. Hubungan tidak langsung yang pertama yaitu X1 terhadap Y melalui X3 memiliki

efektif dari kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa di PTS se-Kabupaten Jombang. Persentase untuk sisa sumbangan efektif sebesar 55% berasal dari variabel bebas lain yang turut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa namun variabel-variabel tersebut tidak termasuk dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

**Hubungan antara Kualitas Layanan, Budaya Akademik, dan Citra Lembaga dengan Kepuasan Mahasiswa**

**Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga meningkatnya kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan

mahasiswa. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur kualitas layanan yang meliputi aspek sarana prasarana pendidikan, alat perkuliahan, dan media pengajaran (tangibles); kehandalan dosen dan pegawai (reliability); sikap tanggap (responsiveness); perlakuan pada mahasiswa (assurance); dan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (empathy) dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Dimana unsur-unsur kepuasan mahasiswa meliputi kinerja dan harapan dari pegawai dan mahasiswa.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Mulyono (2008) bahwasannya kualitas suatu produk dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (pengguna). Diperkuat pula hasil penelitian tersebut oleh Wyckof dalam Wisnalwati (2005) yang menyatakan tingkat kepuasan dari pelanggan dapat dikendalikan oleh lembaga/organisasi dengan cara mengedepankan kualitas jasa yang akan diberikan kepada pengguna. Paparan tersebut mendukung hasil penelitian yang ada bahwasannya kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan PTS se-Kabupaten Jombang.

### **Hubungan antara Budaya Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga meningkatnya budaya akademik tidak akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur budaya akademik yang meliputi penghargaan/reward terhadap segala macam gagasan positif yang muncul di lingkungan lembaga; pembiasaan untuk berfikir kritis, logis, obyektif, dan analitis kepada seluruh civitas akademika; pembiasaan untuk berkarya secara ilmiah melalui kegiatan penelitian dan pengabdian; pembiasaan untuk merujuk karya ilmiah yang bermutu tinggi; serta munculnya proses pembelajaran yang baik melalui kegiatan diskusi ilmiah dan tata kelola lembaga yang baik tidak dapat mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa. Dimana unsur-unsur kepuasan mahasiswa

meliputi kinerja dan harapan.

Hasil penelitian yang disimpulkan di atas tidak sesuai dengan pendapat dari Triwardhani & Handayani (2013) dalam penelitiannya, disimpulkan bahwa budaya akademik, atmosfer akademik, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan mahasiswa untuk berperilaku secara parsial maupun bersama-sama. Perilaku yang dimaksud dalam penelitian ini segala bentuk tindakan yang diwujudkan hasil dari perasaan puas dari diri mahasiswa yang bersangkutan, sehingga dalam perilaku ini diharapkan dapat memunculkan rekomendasi-rekomendasi positif kepada masyarakat luas atas rasa puas yang telah didapatkan. Faktor yang dapat membedakan hasil penelitian ini salah satunya karena perbedaan karakteristik yang ada dalam penelitian, sehingga memungkinkan adanya perbedaan hasil penelitian.

Hasil penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa ini berlaku untuk populasi yang ada di lingkungan Perguruan Tinggi Swasta se-Kabupaten Jombang dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda yaitu dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan, dan Sekolah Tinggi Ilmu Kependidikan, sementara hasil kesimpulan yang dipaparkan oleh Triwardhani & Handayani (2013) berada dalam satu karakteristik populasi yang sama yaitu mahasiswa dari disiplin ilmu ekonomi dengan sasaran 8 (delapan) fakultas ilmu ekonomi yang berada di wilayah Jakarta.

### **Hubungan antara Citra Lembaga dengan Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga meningkatnya citra lembaga akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur citra lembaga yang meliputi citra pengguna, citra produk, dan reputasi lembaga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dimana unsur-unsur kepuasan mahasiswa meliputi kinerja dan harapan.

Hal ini didukung oleh pendapat dari Susanto (2012) bahwa kualitas layanan akademik dan citra lembaga berpengaruh secara signifikan pada kepuasan mahasiswa. Sehingga hal ini

dapat diartikan bahwa meningkatkan kepuasan mahasiswa tidak cukup hanya memperhatikan kualitas layanan akademik saja, akan tetapi perlu juga membangun citra lembaga yang baik sehingga hal ini dapat memberikan dampak pada kepuasan mahasiswa.

### **Hubungan Tidak Langsung antara Variabel Eksogen dengan Variabel Endogen**

### **Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa melalui Budaya Akademik**

Berdasarkan paparan data hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan budaya akademik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat mempengaruhi peningkatan budaya akademik. Akan tetapi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, peningkatan budaya akademik belum tentu dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan budaya akademik, namun tidak terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga pengembangan hipotesis pertama ini ditolak, yaitu tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel budaya akademik.

Pengembangan hipotesis yang pertama ini apabila dikaitkan dengan teori yang ada terdapat 2 (dua) penerimaan yang berbeda. Kualitas layanan dikatakan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa ini sejalan dengan pendapat yang dipaparkan oleh Susanto (2012) bahwasannya kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan kepada mahasiswa yang kuliah di lembaga tempat ia kuliah, dan diperkuat pula oleh pendapat dari Zethmal (2009) bahwa kualitas layanan dari suatu lembaga adalah cermin dari kepuasan yang nantinya akan dirasakan oleh mahasiswa. Berkebalikan dengan hal tersebut, pengembangan hipotesis yang selanjutnya bahwa budaya akademik tidak ada hubungannya dengan kepuasan mahasiswa juga berbeda dengan pendapat dari Saleem, Moosa, Imam, & Khan (2017) dalam kesimpulannya diungkapkan

bahwa budaya universitas dan reputasi universitas berkaitan dengan harga dari institusi pendidikan tinggi yang mana hal tersebut secara signifikan lebih bisa mencapai kepuasan mahasiswanya.

### **Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa melalui Citra Lembaga**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan citra lembaga. Hal tersebut dapat berarti peningkatan kualitas layanan akan mempengaruhi peningkatan citra lembaga. Selanjutnya, terdapat hubungan antara citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, peningkatan citra lembaga dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan citra lembaga dan terdapat hubungan yang signifikan antara citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga pengembangan hipotesis yang kedua diterima yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel citra lembaga, yang mana pengembangan hipotesis yang kedua ini didukung oleh adanya teori yang dipaparkan oleh Susanto (2012) bahwa kualitas layanan akademik dan citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### **Hubungan Kualitas Layanan dengan Citra Lembaga melalui Budaya Akademik**

Berdasarkan paparan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan budaya akademik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat mempengaruhi peningkatan budaya akademik. Selanjutnya, terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan citra lembaga. Oleh sebab itu, peningkatan budaya akademik dapat menentukan citra lembaga. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan citra lembaga dan terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan citra lembaga. Sehingga pengembangan hipotesis ketiga diterima yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan citra lembaga manakala melalui variabel budaya

akademik, hal ini sejalan dengan pendapat dari Susanto (2012) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan pada citra/merk lembaga sehingga dampaknya adalah keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan akademik sesuai dengan keinginan mahasiswa akan memperkuat pikiran positif atas kesannya terhadap lembaga di mata masyarakat luas. Sejalan pula dengan kesimpulan dari Saleem, Moosa, Imam, & Khan (2017) bahwa efek moderat dari budaya universitas dan reputasi lembaga akan berkaitan dengan harga institusi yang mana harga institusi ini bisa diartikan sebagai citra dari lembaga yang bersangkutan.

### **Hubungan Budaya Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa melalui Citra Lembaga**

Berdasarkan paparan data hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan citra lembaga. Hal tersebut berarti peningkatan budaya akademik dapat mempengaruhi peningkatan citra lembaga. Selanjutnya, terdapat hubungan yang signifikan antara citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, peningkatan citra lembaga dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan citra lembaga dan terdapat hubungan yang signifikan antara citra lembaga dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga pengembangan yang keempat diterima yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel citra lembaga. Hal ini sejalan dengan kesimpulan dari Saleem, Moosa, Imam, & Khan (2017) bahwa efek moderat dari budaya universitas dan reputasi lembaga akan berkaitan dengan harga institusi yang dapat diartikan sebagai citra dari lembaga yang bersangkutan, sehingga dapat pula dilanjutkan pada kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

### **Besar Sumbangan Efektif**

Hasil analisis regresi diketahui bahwa sumbangan efektif (Rsquare) variabel kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45%. Selanjutnya terkait hasil analisis sumbangan efektif setiap variabel bebas terhadap variabel

terikat dari yang tertinggi yaitu: citra sekolah terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 37,9%; budaya akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 33,9%; dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa 33,8%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat variabel lain sebesar  $100\% - 45\% = 55\%$  yang turut memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berbagai faktor berdasarkan penelitian terdahulu diduga ikut mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Besaran persentase sumbangan efektif dari variabel kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa ini hanya sejumlah kurang dari  $\frac{1}{2}$  persen dari total 100%. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila lembaga ingin memaksimalkan perasaan puas yang dirasakan mahasiswa, lembaga harus mampu melakukan perubahan-perubahan positif sehingga kekurangan sebesar 55% yang diduga dari faktor-faktor lain dapat terpenuhi juga. Perubahan-perubahan yang harus dilakukan oleh lembaga ini sangat berkaitan erat dengan teori yang dipaparkan oleh Weber (dalam Fitriani, 2013) dinyatakan bahwa suatu perubahan dapat disebabkan oleh adanya sistem gagasan, pengetahuan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh suatu organisasi/individu. Faktor-faktor lain sebesar 55% ini apabila dikaitkan dengan teori tersebut dapat berasal dari gagasan staf, pegawai, dan pimpinan dalam memberikan inovasi pada kemajuan lembaga, dapat pula berasal dari pengetahuan staf dan dosen terkait dengan bagaimana cara-cara strategis dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa serta adanya kepercayaan multi arah dari konsumen (mahasiswa) maupun dari pelaksana pendidikan terkait dengan pelayanan pendidikan yang sedang dijalankan sehingga dapat saling memberikan motivasi satu sama lain.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah: (1) tingkat kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa dalam kategori sedang; (2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan budaya akademik; (3) terdapat hubungan yang

signifikan secara simultan antara kualitas layanan dan budaya akademik dengan citra lembaga; (4) terdapat hubungan antara kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa; (5) tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel budaya akademik; (6) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel citra lembaga; (7) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan citra lembaga manakala melalui variabel budaya akademik; (8) terdapat hubungan yang signifikan antara budaya akademik dengan kepuasan mahasiswa manakala melalui variabel citra lembaga; dan (9) besarnya sumbangan efektif dari kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45%.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka dapat disarankan: (1) Pimpinan Perguruan Tinggi Swasta se-Kabupaten Jombang perlu memberikan perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas keempat variabel tersebut sehingga mahasiswa yang menjadi pelanggan utamanya dapat merasakan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan; (2) Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan dapat melakukan kajian ulang terhadap materi dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berguna dalam rangka menambah khasanah ilmu dan pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan; (3) Mahasiswa Manajemen Pendidikan, penelitian sejenis yang akan dilakukan harus lebih luas dan mendalam; (4) Pimpinan Perguruan Tinggi Swasta Lain dapat menjadikan hasil penelitian ini menjadi tolok ukur dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di lembaganya sendiri agar lebih meningkat; dan (5) Peneliti lain, dapat menjadikan penelitian ini menjadi bahan perbandingan terkait dengan penambahan variabel bebas lainnya serta adanya penggunaan teknik analisis data yang lebih rinci.

### **DAFTAR RUJUKAN**

Dabholkar, P.A. & Overby, J.W. Linking Process and Outcome to Service Quality and Customer Satisfaction Evaluations. *International Journal of Service Industry Management*. 2005. Vol. 16 No.

1 Page 10-27.

- Fitriani, D.A. 2013. Teori Perubahan Sosial Karl Marx dan Max Weber. (Online). Diakses pada 24 Mei 2018.
- Japarianto, E. 2006. Budaya dan Behavior Intention Mahasiswa dalam Menilai Service Quality. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 Page 44-52.
- Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. (<https://ristekdikti.go.id/148-066-peserta-lulus-sbmptn-2017/>). (Online). Diakses, 28 Januari 2018.
- Kitchroen, K. 2004. Literature Review: Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal*. Vol. 24 No. 2 Page 14-25.
- Kotler & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks dan PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mulyono, B.H. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang. Tesis Tidak Diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Putra, I.K.M & Yasa, N.K. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 11 No. 1 Page 91-102.
- Reina. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*. Vol 3. No. 1 Halaman: 563-572.
- Saleem, S. 2017. Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*. Vol. 10 NO. 1 Winter 2017. Halaman 237-258.
- Simamora, B. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia: Pustaka Umum.
- Susanto, P. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Sosial Budaya dan Ekonomi*. Vol. VIII. No. I.
- Tjiptono, F & Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwardhani, D. & Handayani, T. 2013. Pengaruh Atmosfir Akademik, Budaya, dan Kualitas Layanan terhadap Keinginan Berperilaku. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur, dan Teknik Sipil)*. Vol. 5 Oktober 2013. Bandung 8-9 Oktober 2013. Halaman: 450-456.
- Wadwa & Radja. 2006. School Organization. *Journal of Education*. Vol. 72. Halaman 112-120.