Program Studi: Manajemen

PENELITIAN HIBAH DAKAB

KUALITAS LAYANAN dan LOYALITAS MAHASISWA

UNIVERSITAS TRILOGI

Budi Suryowati

Fanny Suzuda Pohan

UNIVERSITAS TRILOGI

28 Maret 2016

HALAMAN PENGESAHAN

PENELITIAN DOSEN PEMULA

	Judul Penelitian	Kualitas Layanan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Trilogi
	Program Studi	Manajemen
	Ketua Peneliti	
a	Nama Lengkap	Budi Suryowati,SE.,MM
b	NIDN	0326076402
c	Jabatan Fungsional	Lektor
d	Program Studi	Manajemen
e	No. HP	087885889806
f	Alamat surel (e-mail)	budisuryo@universitas-trilogi.ac.id
	Anggota Peneliti	
	Nama Lengkap	Fanny Suzuda Pohan, SE.,MM
	NIDN	0323117104
	Perguruan Tinggi	Universitas Trilogi
	Penelitian bulan ke	1 (satu) Diusulkan ke Universitas Trilogi
	Biaya Penelitian	Rp. 4.500.000

Jakarta, 28 Maret 2016

Mengetahui

Dekan/Ketua Prodi Manajemen	Ketua Peneliti,
(Budi Suryowati, SE.,MM.)	(Budi Suryowati, SE.,MM)
NIP/NIK: 89071101	NIP/NIK: 89071101

Menyetujui,
Ketua LPPM - Universitas Trilogi

(Dr. M. Rizal Taufikurohman)
NIP/NIK: 130506

RINGKASAN

Kualitas layanan merupakan faktor yang penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti pendidikan, mengingat layanan hanya dapat diraskan langsung oleh mahasiswa dan akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan keinginan dari mahasiswa tersebut

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa Universitas Trilogi. Kualitas layanan dilihat dimensi kualitas layanan yaitu *reliability (*kehandalan), *assurance (*jaminan/kepastian) *tangibles* (berwujud),, *emphaty),* dan *responsiveness* (kecepatan dan kegunaan).. Sementara Loyalitas ditunjukan dengan seberapa besar keinginan mahasiswa untuk merekomendasikan Universitas Trilogi kepada calon mahasiswa dan mau melakukan Word of mouth (WOM).

Dalam penelitian ini data primer yang digunakan berasal dari mahasiswa dalam bentuk kuesioner. Analisa dilakukan dengan menggunakan deskriptif kualitatif dan analisa regresi untuk melihat pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas. Hasilnya Secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata-rata kualitas layanan dosen dinilai cukup baik. Layanan yang paling baik berada pada sisi assurance dan yang kurang baik pada sisi emphaty. Secara rata-rata mahasiswa juga setuju bahwa kualitas layanan karyawan cukup baik. Kualitas layanan terbaik dari karyawan ada pada dimensi assurance. Dimensi kualitas layanan yang tidak baik menurut mahasiswa adalah reliability dan emphaty. Hasil penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa mahasiswa loyal terhadap Universitas Trilogi. Dari hasil analisa regresi antara kualitas layanan dan loyalitas, tidak menunjukkan pengaruh diantara kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci:

*reliability (*kehandalan), *assurance (*jaminan/kepastian) *tangibles* (berwujud),, *emphaty),* dan *responsiveness* (kecepatan dan kegunaan), loyalitas

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL…….i
HALAMAN PENGESAHAN……..ii
RINGKASAN ……..……...iii
DAFTAR ISI ……iv
BAB 1 PENDAHULUAN ……..1
1.1 Latar Belakang Penelitian……..1
1.2 Rumusan Masalah ……2
1.3 Batasan Penelitian ……2

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA …….4
2.1 Jasa 4
2.2 Karakteristik Jasa …….4
2.3 Kualitas Jasa …….4
2.4. Kepuasan konsumen dan Loyalitas…… 6

BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN……8
3.1 Tujuan Penelitian …….8
3.2 Manfaat Penelitian ……8

BAB 4 METODE PENELITIAN ……9
4.1 Jenis dan sumber data ……..….9
4.2. Populasi dan sampel ……10
4.3 Teknik analisa data……12

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN ……..…. ……..20
5.1. Layanan Dosen ……20
5.2. Layanan Karyawan ……24
5.3. Loyalitas……..32
5.4. Kualitas Layanan dan Loyalitas……..33

BAB 6 KESIMPULAN…….. ……..….36
6.1. Kesimpulan……..……..36
6.2. Saran…… ……36

DAFTAR PUSTAKA …….37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Mahasiswa Aktif Semester GAsal T.A. 2010/2011 – T. A. 2014/2015….2
Tabel 4.1. Variabel Penelitian Kualitas Layanan dan Loyalitas……..9
Tabel 4.2. Jumlah mahasiswa FEB yang aktif Semester Gasal T.A. 2015/2016…….10
Tabel 4.3. Jumlah sampel Mahasiswa FEB yang aktif gasal T.A 2015-2016……..11
Tabel 4.4 Uji Validitas Layanan Dosen……....12
Tabel 4.5. Uji Validitas Layanan KAryawan……14
Tabel 4.6. Uji Validitas Loyalitas……16
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas VAriabel penelitian……17
Tabel 4.8. Rentang nilai dan klasifikasi……19
Tabel 5.1. Tabulasi frekwensi layanan dosen…… 20
Tabel 5.2. Nilai rata-rata frekwensi layanan dosen……..22
Tabel 5.3. Tabulasi frekwensi layanan karyawan……24
Tabel 5.4. Nilai rata-rata frekwensi layanan karyawan…….. 27
Tabel 5.5. Perbandingan kualitas layanan dosen dan karyawan……..30
Tabel 5.6. Frekwensi tabulasi loyalitas mahasiswa……. 32
Tabel 5.7. Nilai rata-rata loyalitas mahasiswa……. 32
Tabel 5.8. Uji t regresi linier berganda layanan dan loyalitas……..33
Tabel 5.9. Uji F regresi linier berganda layanan dan loyalitas……..34
Tabel 5.10. Nilai R^2 Kualitas dan Loyalitas……34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1.Nilai Rata-rata kualitas layanan dosen……24
Gambar 5.2. Nilai rata-rata kualitas layanan karyawan……30
Gambar 5.3. Perbandingan kualitas layanan dosen dan karyawan……31

LAMPIRAN

Lampiran 1. Susunan organisasi tim peneliti dan pembagian tugas……..… ……..39
Lampiran 2 Biodata ketua dan anggota ..……40
Lampiran 3. Surat pernyataan ketua peneliti ..…….…… 47

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Universitas Trilogi merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Indonesia (STEKPI), yang didirikan pada tahun 1983, bernaung di bawah Yayasan Pengembangan Pendidikan Indonesia Jakarta (YPPIJ).

Universitas ini memiliki tiga ciri utama,yaitu menghasilkan kewirausahaan yang bersemangat kolaborasi serta menampilkan kemandirian yang tinggi. Program studi manajemen dan akuntansi, terus dikembangkan yang akan menjadi bagian dari program studi yang akan dikaitkan dengan program studi lainnya. Kaitan itu akan membentuk jaringan dengan program studi biondustri yang bergerak di bidang agroekoteknologi, teknolgi pangan dan argobisnis. Untuk mendukung program studi itu,dikembangkan program studi teknik informatika serta sdan isteminformasi yang dibutuhkandi dunia modern.

Univerisitas Trilogi seperti halnya dengan perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus sangat memperhatikan kualitas layanan yang diberikan baik layanan akademik maupun non akademik mengingat layanan hanya dapat diraskan langsung oleh mahasiswa dan akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan keinginan dari mahasiswa tersebut. Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak Universitas Trilogi mampu memberikan yang terbaik kepada setiap mahasiswanya. Dalam pelayanan yang berlaku pada kegiatan pendidikan di Universitas Trilogi meliputi aspek layanan yang diberikan oleh dosen dan karyawan.

Adapun jumlah mahasiswa Universitas Trilogi 5 (lima) tahun terakhir nampak pada tabel berikut :

Tabel 1.1 : **MAHASISWA AKTIF SEMESTER GASAL**
T.A 2010/2011 - T.A 2014-2015

Prodi	Tahun Akademik				
	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
AET				4	11
AGB				8	10
AKD		5	11	6	1
AKE			2	29	21
AKP			9	11	28
AKR	35	105	55	68	67
DKV				15	35
EKP				9	6
ITP				12	37
KDP		12	22	12	4
MME	1	12	34	33	16
MMR				14	13
MNE		3	10	45	20
MNP			6	8	35
MNR	21	68	40	47	90
SIF				7	31
TIF				8	12
Total	57	205	189	336	437

Sumber : BAAK, 2015

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa di Universitas Trilogi ?

1.3 Batasan Masalah

1. Kriteria yang digunakan dalam menilai kualitas layanan adalah *reliability (*kehandalan), *assurance (*jaminan/kepastian) *tangibles* (berwujud),, *emphaty),* dan *responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)..

2. Loyalitas ditunjukan dengan seberapa besar keinginan mahasiswa untuk merekomendasikan Universitas Trilogi kepada calon mahasiswa dan mau melakukan Word of mouth (WOM).

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1Jasa

”Jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak yang secara esensial tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas apapun. (Kotler, Keller, 2015: 422)*”*.

2.2.Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler 2015, jasa mempunyai empat karakteristik utama, yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility)*

   Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud karena jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, didengarkan, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Bila suatu perusahaan jasa ingin meyakinkan konsumennya akan kualitas pelayanan yang cepat dan efisien, maka yang harus diperhatikan adalah lokasi, sumber daya manusia, peralatan, sarana, komunikasi, simbol, dan harga karena hal-hal inilah yang bersifat nyata bagi calon konsumen tersebut.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Insperability)*

   Jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Baik penyedia jasa maupun konsumen akan mempengaruhi hasil jasa tersebut, sehingga pihak pemberi dan penerima jasa tersebut tidak dapat diwakilkan atau dipisahkan.

3. Beragam *(Variability)*

   Jasa sangat beragam kualitas nya untuk setiap orang, waktu, dan tempat yang berbeda. Kualitas jasa berfluktuasi sehingga memberikan ketidaksamaan dalam kepuasan.

4. Tidak Dapat Disimpan (*Perishability)*

   Jasa tidak dapt disimpan. Keadaan tidak tahan lama ini bukanlah suatu masalah jika permintaan stabil, karena lebih mudah untuk mengatur pelayanan yang disiapkan sebelumnya. Jika pelayanan berfluktuasi, maka perusahaan jasa mengalami masalah sulit.

2.3. Kualitas jasa / Pelayanan *(Service Quality)*

Gronroos, (2007 : 228) menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Definisi yang diberikan oleh *Love Lock* (2011:406) tentang kualitas layanan dari sudut pandang pengguna " *Quality is degree excellence intended and the control of varia bility in achieving in the excellence, in meeting the costumer requirement"* atau kualitas sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Kriteria yang dapat digunakan konsumen dalam menilai kualitas jasa adalah:

1. Kehandalan (*Reliability)*

Kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat.

Atributnya :

a. Kehandalan pelayanan.

b. Penanganan terhadap masalah pelanggan.

2.Daya Tanggap (*Responsivness)*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atau permintaan dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat.

Atributnya :

a. Kecermatan pelayanan petugas.

b. Keamanan untuk membantu pelanggan.

3.Jaminan atau Kepastian (*Assurance)*

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan serta pengetahuan dan kesopan santunan karyawan.

Atributnya :

a. Kejujuran karyawan.

b. Kesopanan karyawan.

c. Keterampilan berkomunikasi karyawan

4.Empaty (*Emphaty)*

Usaha untuk memahami kebutuhan-kebutuhan atau keinginan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Atributnya :

a. Perhatian kepada pelanggan.

b. Pemahaman akan kebutuhan pelanggan

5.Pelayanan secara fisik atau berwujud (*Tangible)*

Keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personalia, dan materi-materi komunikasi.

Atributnya :

a. Peralatan perlengkapan perusahaan.

b. Penampilan fisik perusahaan.

c. Penampilan karyawan.

2.4. Kepuasan Konsumen dan loyalitas

Kotler , 2015 menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.. Konsumen yang puas akan membeli “produk” lain yang dijual oleh perusahaan, sekaligus menjadi “pemasar” yang efektif melalui *Word of mouth* yang bernada positif. Hal ini dapat membantu meningkatkan penjualan dan kredibilitas perusahaan. Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai

antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama. Dan pada akhirnya mereka adalah konsumen yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu untuk selamanya. Philip Kotler (2014) menyatakan bahwa kepuasan tinggi adalah pelanggan yang melakukan pembelian dengan prosentasi makin meningkat pada perusahaan tertentu daripada perusahaan lain.

BAB 3
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1.**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengatahui :

1. Bagaimanakah kualitas layanan di Universitas Trilogi ?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Universitas Trilogi?
3. Bagaimanakah Loyalitas mahasiswa Universitas Trilogi
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Trilogi

3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan bagi Universitas Trilogi dalam upaya memberikan layanan yang lebih baik dalam upaya menjaga kepuasan mahasiswa sehingga dapat berdampak pada usaha penerimaan mahasiswa baru yang akan datang

BAB 4
METODE PENELITIAN

4.1. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer tentang kualitas layanan yaitu *reliability (*kehandalan), *assurance (*jaminan/kepastian) *tangibles* (berwujud),, *emphaty),* dan *responsiveness* (kecepatan dan kegunaan).

Tabel 4.1. Variabel Penelitian Kualitas Layanan dan Loyalitas

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Tangibles (Berwujud)	Keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personalia, dan materi-materi komunikasi.	•Penampilan fasilitas fisik •Penampilan peralatan •Penampilan karyawan
2	Reliability (Kehandalan)	Kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat	•Kemampuan/kehandalan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan •Penanganan terhadap masalah mahasiswa
3	Responsiveness	Kemampuan perusahaan untuk memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atau permintaan dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat.	•Kecermatan pelayanan karyawan •Kesediaan membantu •Menyediakan layanan dengan segera
4	Assurance: (Jaminan/kepastian)	Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan serta pengetahuan dan kesopan santunan karyawan. Credibility (kredibilitas) C ompetence (kompetensi) Courtesy (sopan santun) Security (keamanan)	•Kejujuran karyawan •Keterampilan memberikan layanan •Pengetahuan memberikan layanan •Kesopanan karyawan •Keramahan karyawan •Bebas dari risiko/bahaya

No	Variabel	Definisi	Indikator
5	Emphaty	Usaha untuk memahami kebutuhan-kebutuhan atau keinginan konsumen dan memberikan perhatian secara individu Acces (akses) Communication Understanding the customer	•Mudah dikontak / dihubungi •Mendengarkan mahasiswa, • Keterampilan komunikasi karyawan •Mengenali mahasiswa, •Paham kebutuhan mahasiswa
6	Loyalitas	Komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.	•Word of Mouth •Rekomendasikan orang lain

Data tentang kualitas layanan dan loyalitas diperoleh dengan menyebar daftar pertanyaan (kuesioner) kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Trilogi angkatan 2012 – 2014.

4.2. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Trilogi , program studi akuntansi dan manajemen yang aktif di semester gasal T.A. 2015/2016 yang berjumlah 337 mahasiswa dengan rincian seperti pada table 4.1.

Tabel 4.2 Jumlah Mahasiswa FEB yang Aktif Semester Gasal T.A 2015/2016

Angkatan	Akuntansi	Manajemen
2012	53	34
2013	61	46
2014	62	81
Total	176	161

Sumber : BAAK, Nop 2015

Penentuan ukuran sampel berdasarkan pendekatan Yamane (1973) (Ferdinad , Augusty 2006 : 227)

$$n = \frac{N}{1 + N d^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel minimum

N = ukuran populasi

d = presisi yang ditetapkan atau prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Asumsi d = 5% , maka besarnya sampel :

$$n = \frac{337}{1 + 337\ (0.05)^2}$$

= 183 mahasiswa

Dalam penelitian ini digunakan stratified sampling, dimana mahasiswa dibagi kedalam kelompok angkatan dan jurusan, lalu dalam setiap kelompok tersebut sampel yang simple random dipilih.

Tabel 4.3. Jumlah Sampel Mahasiswa FEB yang Aktif Semester Gasal T.A 2015/2016

Angkatan	Akuntansi	Manajemen
2012	29	18
2013	33	25
2014	34	44
Total	96	87

Sumber : BAAK, 2016

4.3 Teknik Analisa Data

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabillitas dilakukan guna mendapatkan riset yang obyektif dan akurat serta representative. Validitas untuk melihat sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapi tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Dengan mengambil sample sebanyak 30 responden (n=30) untuk melakukan Uji Validitas dan Reliabillitas, dimana r tabel dengan tingkat signifikansi 1% diperoleh nilai r table adalah 0,463. Nilai item tiap variable akan dikatakan valid jika nilai korelasi bagian total (*rbt*) atau nilai *Corrected Item Total-Total Correlation* lebih besar dari r tabel.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai *Corrected Item* Total-Total Correlation sebagai berikut *:*

Tabel 4.4. Uji Validitas untuk Layanan Dosen

		Total	R Tabel	Keterangan
LD1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.639** .000 30	0.463	valid
LD2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.683** .000 30	0.463	valid
LD3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.781** .000 30	0.463	valid
LD4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.747** .000 30	0.463	valid
LD5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.832** .000	0.463	valid

	N	30		
LD6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.767** .000 30	0.463	valid
LD7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.827** .000 30	0.463	valid
LD8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.688** .000 30	0.463	valid
LD9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.781** .000 30	0.463	valid
LD10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.789** .000 30	0.463	valid
LD11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.715** .000 30	0.463	valid
LD12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.738** .000 30	0.463	valid
LD13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.679** .000 30	0.463	valid
LD14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.642** .000 30	0.463	valid
LD15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.672** .000 30	0.463	valid
LD16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.759** .000 30	0.463	valid
LD17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.664** .000 30	0.463	valid
LD18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.770** .000 30	0.463	valid
LD19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.742** .000	0.463	valid

	N	30		
LD20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.788** .000 30	0.463	valid
LD21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.808** .000 30	0.463	valid
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30		

Sumber : Data primer, diolah
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner tentang layanan dosen valid karena *Corrected Item Total-Total Correlation* lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.5. Uji Validitas Layanan Karyawan

		Total	R tabel	Keterangan
LK1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.488** .006 30	0.463	valid
LK2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.639** .000 30	0.463	valid
LK3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.725** .000 30	0.463	valid
LK4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.527** .003 30	0.463	valid
LK5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.741** .000 30	0.463	valid
LK6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.766** .000 30	0.463	valid
LK7	Pearson Correlation	.809**	0.463	valid

	Sig. (2-tailed) N	.000 30		
LK8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.691** .000 30	0.463	valid
LK9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.683** .000 30	0.463	valid
LK10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.813** .000 30	0.463	valid
LK11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.892** .000 30	0.463	valid
LK12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.793** .000 30	0.463	valid
LK13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.738** .000 30	0.463	valid
LK14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.711** .000 30	0.463	valid
LK15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.678** .000 30	0.463	valid
LK16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.635** .000 30	0.463	valid
LK17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.644** .000 30	0.463	valid
LK18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.624** .000 30	0.463	valid
LK19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.785** .000 30	0.463	valid
LK20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.652** .000 30	0.463	valid
LK21	Pearson Correlation	.409*	0.463	valid

	Sig. (2-tailed)	.025		
	N	30		
LK22	Pearson Correlation	.461*	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.010		
	N	30		
LK23	Pearson Correlation	.309	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.097		
	N	30		
LK24	Pearson Correlation	.333	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.072		
	N	30		
LK25	Pearson Correlation	.484**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.007		
	N	30		
LK26	Pearson Correlation	.478**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.009		
	N	29		
LK27	Pearson Correlation	.646**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	30		
LK28	Pearson Correlation	.396*	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.030		
	N	30		
LK29	Pearson Correlation	.574**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.001		
	N	30		
LK30	Pearson Correlation	.801**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	30		
LK31	Pearson Correlation	.566**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.001		
	N	30		
LK32	Pearson Correlation	.656**	0.463	valid
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	30		
Total	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.6. Uji Validitas Loyalitas

		Total	R tabel	Keterangan
L1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.934** .000 30	0.463	valid
L2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.901** .000 30	0.463	valid
L3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.943** .000 30	0.463	valid
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30		

Sumber : Data primer, diolah
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2tailed).

Dari tabel 4.5 dan tabel 4.6 di atas terlihat bahwa semua pernyataan yang ada dalam kuesioner valid karena *Corrected Item Total-Total Correlation* lebih besar dari r tabel.

4.3.2.Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian kehandalan alat ukur untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama, selama aspek yang diukur dalam diri responden tidak mengalami perubahan. Hasil uji reliabilitas terhadap pernyataan tentang layanan dosen, layanan karyawan dan loyalitas nampak sebagai berikut :

Tabel 4.7. Uji Reliabilitas variable penelitian

	Cronbach's Alpha	**R tabel**	**Keterangan**
Layanan Dosen	**0,957**	**0,463**	**Reliabel**

Layanan Karyawan	**0,953**	**0,463**	**Reliabel**
Loyalitas	**0,916**	**0,463**	**Reliabel**

Sumber : Data primer, diolah

Pengujian Reliabilitas yang digunakan adalah teknik *Cronbach's Alpha,* yaitu koefisien yang menggambarkan seberapa baik item-item dalam suatu set berkorelasi secara positif satu dengan lainnya. Suatu alat ukur dikatakan reliable bila nilai cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel (0,463). Dari output SPSS diatas diperoleh nilai cronbach's Alpha untuk layanan dosen sebesar 0,957, untuk layanan karyawan sebesasar 0,953 , dan untuk loyalitas sebesar 0,916. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan pada riset ini reliable atau dapat dipercaya hasil pengukurannya.

Untuk mempermudah melakukan analisa deskriptif terhadap pendapat responden pada setiap variabel penelitian maka dibuat sebuah rentang nilai (Sudjana, 2000)

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang Nilai}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Rentang Nilai = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Dalam penelitian ini :

Rentang nilai = 4 – 1 = 3

Banyak kelas interval= 4

Panjang kelas interval= 3 / 4 = 0,75

Sehingga klasifikasi rentang nilai dalam penelitian ini adalah :

Tabel 4.8 Rentang Nilai dan Klasifikasi

No	Rentang nilai	Klasifikasi
1	1 ,00 - 1,75	Sangat Tidak Setuju
2	1,76 - 2.50	Tidak Setuju
3	2.51 – 3.25	Setuju
4	3.26 – 4.00	Sangat Setuju

BAB 5
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Layanan Dosen

Berikut ini hasil tabulasi frekwensi untuk pernyataan yang berhubungan dengan layanan dosen menurut persepsi mahasiswa

Tabel 5.1. Tabulasi Frekwensi Layanan Dosen

NO	PERNYATAAN	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
	Tangibility					
1	Universitas Trilogi memiliki peralatan perkuliahan yang up - to-date.	10	38	48	4	100
2	Fasilitas fisik Universitas Trilogi menarik .	5	33	53	9	100
3	Dosen Universitas Trilogi tampil rapi .	2	10	62	25	100
4	Lingkungan fisik Universitas Trilogi bersih .	5	20	55	20	100
	Rata-rata tangibility	6	25	54	14	100
	Responsiveness					
5	Dosen memberi informasi yang mudah diketahui mahasiswa .	5	29	62	3	100
6	Dosen memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa .	6	39	49	5	100
7	Dosen selalu bersedia untuk membantu mahasiswa .	5	26	61	8	100
8	Dosen tidak pernah merasa sibuk untuk menanggapi permintaan mahasiswa	8	37	50	5	100
	Rata-rata responsiveness	6	33	56	5	100
	Reliability					
9	Ketika dosen berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	4	24	61	11	100

NO	PERNYATAAN	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
	.					
10	Ketika mahasiswa memiliki masalah, dosen menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah tersebut.	9	28	54	9	100
11	Dosen menyediakan layanan pada saat mereka berjanji untuk melakukannya. .	4	21	66	9	100
	Rata-rata reliability	6	24	60	10	100
	Emphaty					
12	Dosen memberikan perhatian mahasiswa secara individu.	11	58	25	6	100
13	Waktu kuliah di Universitas Trilogi nyaman untuk mahasiswa .	10	32	52	7	100
14	Dosen memberikan mahasiswa layanan pribadi.	9	54	32	6	100
15	Dosen memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa.	8	43	44	5	100
16	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya.	14	51	31	4	100
	Rata-rata emphaty	10	48	37	5	100
	Assurance					
17	Perilaku dosen menanamkan kepercayaan mahasiswa.	8	35	54	4	100
18	Mahasiswa merasa aman dalam berkomunikasi dengan dosen.	9	25	59	6	100
19	Dosen sopan kepada mahasiswa. .	4	15	65	16	100
20	Dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	3	10	61	26	100
	Rata-rata assurance	6	21	60	13	100

Sumber : Data Primer, diolah

Dari tabel di atas maka dapat dikatakan bahwa 73 % mahasiswa menyatakan bahwa

kualitas layanan dosen terhadap mahasiswa dilihat dari dimensi assurance tangibility baik, dari dimensi reliability 70% mahasiswa yang menyatakan baik, mahasiswa yang menyatakan dimensi tangibility baik sebanyak 68%, dimensi responsiveness 61% yang menyatakan baik, sedangkan dari dimensi emphaty hanya 42%mahasiswa yang menyatakan baik. Secara rata-rata 63% mahasiswa menyatakan bahwa kualitas layanan dosen baik.

Apabila dilihat dari nilai rata-rata frekwensi jawaban mahasiswa berdasarkan rentang nilai antara 1 sampai 4 maka terlihat seperti pada table 5.2.

Tabel 5.2. Nilai Rata-rata Frekwensi Layanan Dosen

No	PERNYATAAN	Rata2 Nilai	Keterangan
	Tangibility		
1	Universitas Trilogi memiliki peralatan perkuliahan yang up - to-date.	2.46	Tidak setuju
2	Fasilitas fisik Universitas Trilogi menarik .	2.65	Setuju
3	Dosen Universitas Trilogi tampil rapi .	3.11	Setuju
4	Lingkungan fisik Universitas Trilogi bersih .	2.89	Setuju
	Rata-rata tangibility	2.78	Setuju
	Responsiveness		
5	Dosen memberi informasi yang mudah diketahui mahasiswa .	2.63	Setuju
6	Dosen memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa .	2.52	Setuju
7	Dosen selalu bersedia untuk membantu mahasiswa .	2.71	Setuju
8	Dosen tidak pernah merasa sibuk untuk menanggapi permintaan mahasiswa	2.52	Setuju
	Rata-rata responsiveness	2.6	Setuju
	Reliability		
9	Ketika dosen berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya. .	2.8	Setuju

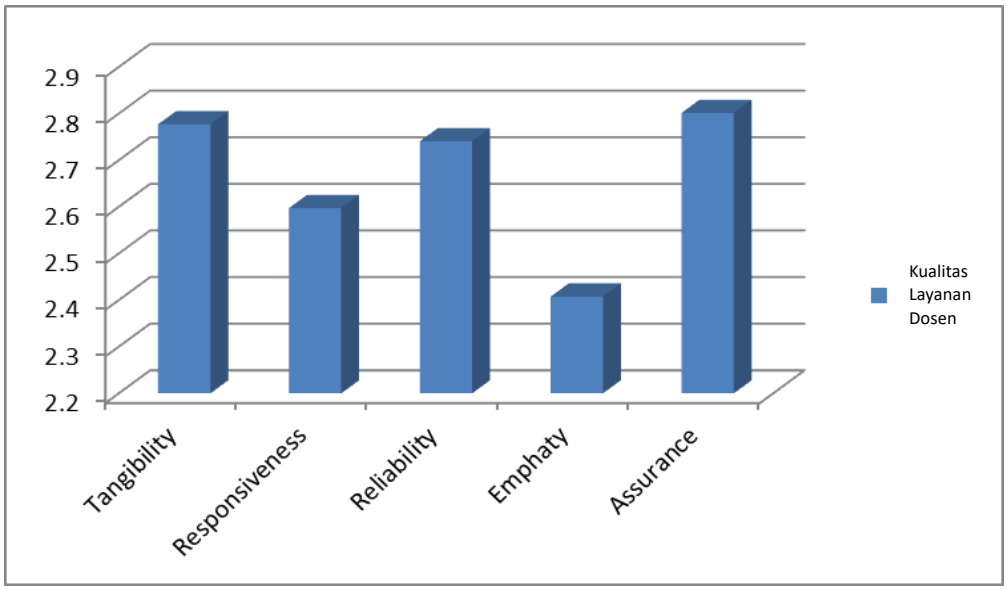
No	PERNYATAAN	Rata2 Nilai	Keterangan
10	Ketika mahasiswa memiliki masalah, dosen menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah tersebut.	2.63	Setuju
11	Dosen menyediakan layanan pada saat mereka berjanji untuk melakukannya. .	2.79	Setuju
	Rata-rata reliability	2.74	Setuju
	Emphaty		
12	Dosen memberikan perhatian mahasiswa secara individu.	2.26	Tidak setuju
13	Waktu kuliah di Universitas Trilogi nyaman untuk mahasiswa .	2.71	Setuju
14	Dosen memberikan mahasiswa layanan pribadi.	2.35	Tidak setuju
15	Dosen memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa.	2.45	Tidak setuju
16	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya.	2.25	Tidak setuju
	Rata-rata emphaty	2	Tidak setuju
	Assurance		
17	Perilaku dosen menanamkan kepercayaan mahasiswa.	2.55	Setuju
18	Mahasiswa merasa aman dalam berkomunikasi dengan dosen.	2.63	Setuju
19	Dosen sopan kepada mahasiswa. .	2.92	Setuju
20	Dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	3.1	Setuju
	Rata-rata assurance	2.8	Setuju

Sumber : data primer, diolah

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata-rata setuju bahwa kualitas layanan dosen baik meskipun nilai rata-ratanya berada pada batas bawah nilai rata-rata klasifikasi setuju yaitu 2,66 (dari rentang nilai 2,51 – 3,25). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dosen terhadap mahasiswa masih harus ditingkatkan terutama dari kualitas layanan yang

berhubungan dengan bagaimana dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya , perhatian mahasiswa secara individu, memberikan mahasiswa layanan pribadi, dan perhatian tulus kepada mahasiswa. Kualitas layanan tertinggi dari dosen adalah dari dimensi assurance dengan nilai rata-rata 2,8, dimana dosen menanamkan kepercayaan mahasiswa, mahasiswa merasa aman dalam berkomunikasi dengan dosen, dosen sopan kepada mahasiswa, dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.

Gambar 5.1. Nilai Rata-rata Kualitas Layanan Dosen



5.2.Layanan Karyawan

Hasil penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa prodi manajemen dan akuntansi ditunjukkan seperti pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Tabulasi Frekwensi Layanan Karyawan

No	Pernyataan	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
	Tangibility					

No	Pernyataan	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
1	Universitas Trilogi memiliki peralatan layanan yang up - to-date.	4	49	39	7	100
2	Fasilitas fisik perpustakaan Universitas Trilogi memadai	4	39	51	6	100
3	Fasilitas fisik bagian administrasi akademik Universitas Trilogi memadai.	3	14	71	12	100
4	Karyawan Universitas Trilogi tampil rapi.	6	18	58	17	100
5	Lingkungan fisik Universitas Trilogi bersih.	4	25	56	14	100
	Rata-rata Tangibility	4	29	55	11	100
	Responsiveness					
6	Karyawan perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	4	21	57	18	100
7	Karyawan perpustakaan selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	11	38	48	3	100
8	Karyawan perpustakaan tidak pernah merasa sibuk untuk menanggapi permintaan mahasiswa.	9	25	59	7	100
9	Ketika karyawan Perpustakaan berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	14	37	45	4	100
10	Karyawan Administrasi Akademik memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	4	43	48	5	100
11	Karyawan Administrasi Akademik selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	14	37	45	4	100
	Rata-rata responsiveness	8	35	50	7	100
	Reliability					
13	Ketika karyawan Administrasi Akademik berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	8	39	48	5	100
14	Secara umum karyawan membuat informasi yang mudah diketahui oleh mahasiswa.	9	43	44	4	100
15	Secara umum karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	7	29	58	6	100
16	Secara umum karyawan selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	7	29	59	5	100

No	Pernyataan	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
17	Secara umum karyawan berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	5	42	48	5	100
18	Ketika mahasiswa memiliki masalah, karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah.	11	49	38	2	100
19	Karyawan menyediakan layanan mereka pada saat mereka berjanji untuk melakukannya.	6	38	52	4	100
20	Universitas Trilogi menyimpan data mahasiswa secara akurat.	4	24	61	11	100
	Rata-rata reliability	7	37	51	5	100
	Emphaty					
21	Universitas Trilogi memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu.	10	35	51	4	100
22	Karyawan perpustakaan Universitas Trilogi memberikan mahasiswa layanan pribadi .	11	46	38	5	100
23	Karyawan Administrasi Akademik Universitas Trilogi memberikan mahasiswa layanan pribadi .	14	51	34	2	100
24	Karyawan memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa.	12	53	33	3	100
25	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.	12	39	46	3	100
	Rata-rata emphaty	12	45	40	3	100
	Assurance					
26	Perilaku karyawan menanamkan kepercayaan mahasiswa.	10	35	51	4	100
27	Mahasiswa merasa aman dalam berhubungan dengan karyawan.	8	46	38	8	100
28	Karyawan perpustakaan sopan kepada mahasiswa.	11	46	38	5	100
29	Karyawan perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	14	51	34	2	100
30	Karyawan Administrasi Akademik sopan kepada mahasiswa.	12	53	33	3	100

No	Pernyataan	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
31	Karyawan Administrasi Akademik memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	12	39	46	3	100
	Rata-rata assurance	11	45	40	4	100

Dari frekwensi tabulasi pada table 5.3 di atas maka hanya 53.4% mahasiswa menyatakan bahwa kualitas layanan karyawan baik. Adapun jumlah mahasiswa yang menyatakan layanan karyawan baik adalah 66 % untuk tangibility, 57% untuk reliability, 44% untuk assurance, dan 43% untuk emphaty. Dilihat dari nilai rata-rata jawaban mahasiswa terhadap layanan karyawan secara rinci ada pada table 5.4.

Tabel 5.4. Nilai Rata-rata Frekwensi Layanan Karyawan

No	PERNYATAAN	Nilai Rata2	Keterangan
	Tangibility		
1	Universitas Trilogi memiliki peralatan layanan yang up - to-date.	2.49	Tidak Setuju
2	Fasilitas fisik perpustakaan Universitas Trilogi memadai	2.59	Setuju
3	Fasilitas fisik bagian administrasi akademik Universitas Trilogi memadai.	2.92	Setuju
4	Karyawan Universitas Trilogi tampil rapi.	2.86	Setuju
5	Lingkungan fisik Universitas Trilogi bersih.	2.8	Setuju
	Rata-rata Tangibility	2.74	Setuju
	Responsiveness		
6	Karyawan perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	2.9	Setuju

No	PERNYATAAN	Nilai Rata2	Keterangan
7	Karyawan perpustakaan selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	2.76	Setuju
8	Karyawan perpustakaan tidak pernah merasa sibuk untuk menanggapi permintaan mahasiswa.	2.69	Setuju
9	Ketika karyawan Perpustakaan berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	2.43	Tidak setuju
10	Karyawan Administrasi Akademik memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	2.65	Setuju
11	Karyawan Administrasi Akademik selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	2.39	Tidak Setuju
12	Karyawan Administrasi Akademik tidak pernah merasa sibuk untuk menaanggapi permintaan mahasiswa	2.54	Setuju
	Rata-rata responsiveness	2.62	Setuju
	Reliability		
13	Ketika karyawan Administrasi Akademik berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	2.49	Tidak setuju
14	Secara umum karyawan membuat informasi yang mudah diketahui oleh mahasiswa.	2.43	Tidak Setuju
15	Secara umum karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.	2.63	Setuju
16	Secara umum karyawan selalu bersedia untuk membantu mahasiswa.	2.52	Setuju
17	Secara umum karyawan berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.	2.31	Tidak Setuju
18	Ketika mahasiswa memiliki masalah, karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah.	2.54	Setuju
19	Karyawan menyediakan layanan mereka pada saat mereka berjanji untuk melakukannya.	2.79	Setuju
20	Universitas Trilogi menyimpan data mahasiswa secara akurat.	2.24	Tidak Setuju
	Rata-rata reliability	2.49	Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	Nilai Rata2	Keterangan
	Emphaty		
21	Universitas Trilogi memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu.	2.50	Tidak Setuju
22	Karyawan perpustakaan Universitas Trilogi memberikan mahasiswa layanan pribadi .	2.46	Tidak Setuju
23	Karyawan Administrasi Akademik Universitas Trilogi memberikan mahasiswa layanan pribadi .	2.37	Tidak Setuju
24	Karyawan memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa.	2.23	Tidak Setuju
25	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.	2.26	Tidak Setuju
	Rata-rata emphaty	2.39	Tidak Setuju
	Assurance		
26	Perilaku karyawan menanamkan kepercayaan mahasiswa.	2.53	Setuju
27	Mahasiswa merasa aman dalam berhubungan dengan karyawan.	2.90	Setuju
28	Karyawan perpustakaan sopan kepada mahasiswa.	2.82	Setuju
29	Karyawan perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	3.06	Setuju
30	Karyawan Administrasi Akademik sopan kepada mahasiswa.	2.70	Setuju
31	Karyawan Administrasi Akademik memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.	2.87	Setuju
	Rata-rata assurance	2.81	Setuju

Sumber : Data primer, diolah

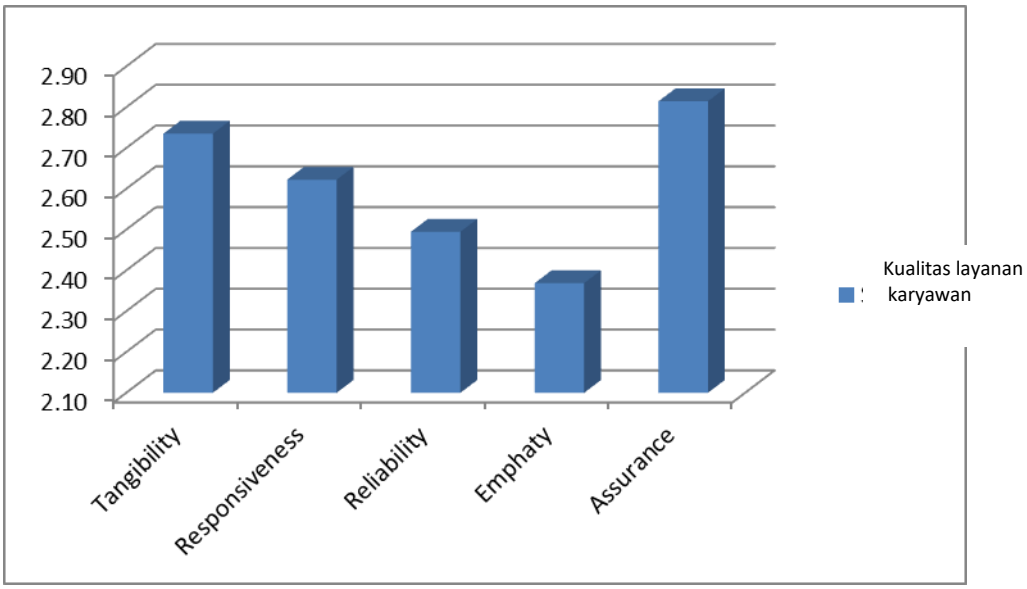
Secara rata-rata mahasiswa setuju bahwa kualitas layanan karyawan baik dengan nilai rata-rata 2,61 terhadap rentang nilai 2,51 – 3,25. Kualitas layanan terbaik ada pada dimensi

assurance dengan nilai rata-rata 2,81, yang menyatakan bahwa Karyawan perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, mhasiswa merasa aman dalam berhubungan dengan karyawan, Karyawan Administrasi Akademik juga memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa. Karyawan perpustakaan dan administrasi sopan kepada mahasiswa, dan perilaku karyawan menanamkan kepercayaan mahasiswa.

Dimensi kualitas layanan yang tidak baik menurut mahasiswa adalah reliability dan emphaty dengan nilai rata-rata 2,49 dan 2,39. Menurut mereka ketika karyawan Administrasi Akademik dan karyawan pada umumnya berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu mereka tidak melakukannya, karyawan tidak membuat informasi yang mudah diketahui oleh mahasiswa, dan menurut mereka Universitas Trilogi tidak menyimpan data mahasiswa secara akurat.

Dimensi kualitas layanan yang terburuk ada pada dimensi emphaty, karyawan tidak memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu, karyawan perpustakaan dan administrasi akademik tidak memberikan mahasiswa layanan pribadi, karyawan tidak memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa dan karyawan tidak memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.

Gambar 5.2. Nilai rata rata kualitas layanan karyawan

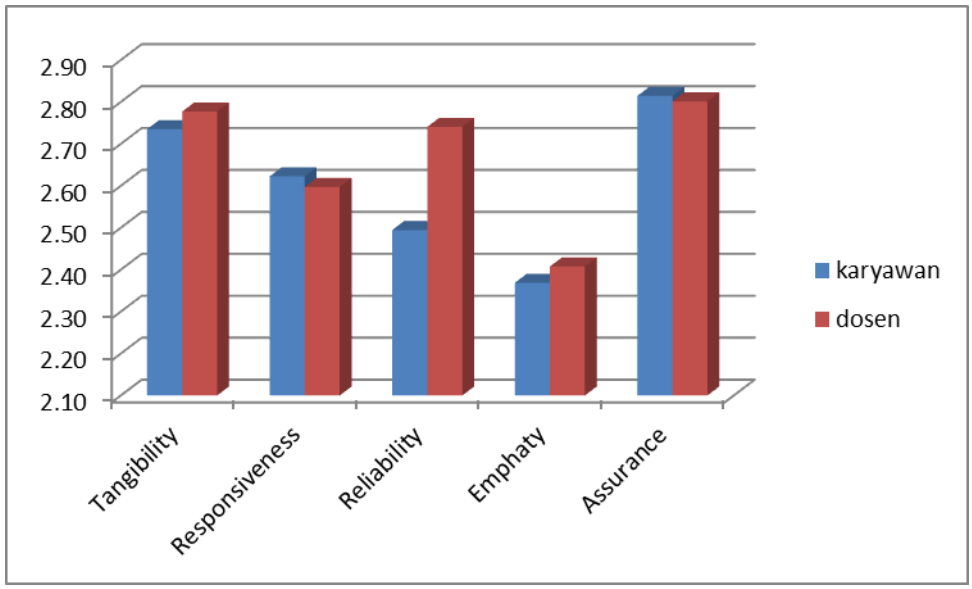


Perbandingan kualitas layanan dosen dan karyawan dapat dilihat seperti pada table 5.5.

Tabel 5.5. Perbandingan kualitas layanan dosen dan karyawan

No	Dimensi Kualitas Layanan	Nilai Rata-rata	
		Dosen	Karyawan
1	Tangibility	2.78	2.74
2	Responsiveness	2.6	2.62
3	Reliability	2.74	2.49
4	Emphaty	2.41	2.37
5	Assurance	2.8	2.81
Rata-rata		2.66	2.61

Gambar 5.3. Perbandingan kualitas layanan dosen dan kualitas layanan karyawan



Dari table dan gambar tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa berpendapat baik

dosen maupun karyawan memiliki kualitas layanan cukup baik, dengan kualitas layanan terbaik ada pada unsur assurance dan yang terburuk pada aspek emphaty.

5.3.Loyalitas

77 % mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak kecewa memilih Universitas Trilogi sebagai tempat kuliah, 68 % akan merekomendasikan Universitas Trilogi kepada adik kelas, keluarga, atau kenalan, dan 79 % senang mengenalkan Universitas Trilogi kepada masyarakat.

Tabel 5.6 Frekwensi tabulasi Loyalitas Mahasiswa

No	Pernyataan	Frekwensi Jawaban (%)				
		1	2	3	4	Total
1	Anda tidak kecewa memilih Universitas Trilogi sebagai tempat kuliah	5	19	62	15	100
2	Anda merekomendasikan Universitas Trilogi kepada adik kelas, keluarga, atau kenalan.	6	26	54	14	100
3	Anda senang mengenalkan Universitas Trilogi kepada masyarakat	4	17	64	15	100
	Rata-rata loyalitas	5	21	60	14	100

Sumber : data primer, diolah

Dari frekwensi tabulasi pada table 5.6 maka nilai rata-rata jawaban mahasiswa nampak seperti pada table 5…..Dimana konsisten bahwa mereka loyal artinya bahwa mereka tidak kecewa memilih Universitas Trilogi sebagai tempat kuliah, akan merekomendasikan Universitas Trilogi kepada adik kelas, keluarga, atau kenalan, dan senang mengenalkan Universitas Trilogi kepada masyarakat

Tabel 5.7 Nilai Rata-rata Loyalitas Mahasiswa

No	Pernyataan	Rata2 Nilai	Keterangan
1	Anda tidak kecewa memilih Universitas Trilogi sebagai	2.86	Setuju

No	Pernyataan	Rata2 Nilai	Keterangan
	tempat kuliah		
2	Anda merekomendasikan Universitas Trilogi kepada adik kelas, keluarga, atau kenalan.	2.76	Setuju
3	Anda senang mengenalkan Universitas Trilogi kepada masyarakat	2.89	Setuju
	Rata-rata loyalitas	2.84	Setuju

Sumber : Data primer, diolah

5.4.Kualitas Layanan dan Loyalitas Mahasiswa

Untuk memperlihatkan bagaimana layanan dosen dan karyawan apakah berpengaruh terhadap loyalitas mereka terhadap Universitas Trilogi digunakan analisis regresi berganda dengan variabel layanan sebagai variabel bebas dan variabel loyalitas sebagai variabel tergantung. Adapun hasil regresinya nampak seperti pada tabel 5.4.

Tabel 5.8. Uji t Regresi Linier Berganda Layanan dan Loyalitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.387	.480		4.971	.000
	Res	-.002	.002	-.168	-1.228	.221
	TangiD	.001	.174	.001	.004	.997
	RespD	.049	.136	.036	.362	.718
	ReliD	-.137	.111	-.128	-1.240	.217
	EmpD	.123	.078	.145	1.571	.118
	AssD	.148	.124	.129	1.187	.237
	TangiK	.090	.125	.066	.714	.476
	RespK	-.067	.146	-.056	-.455	.650
	ReliK	.035	.162	.028	.214	.831

EmpK	-.030	.137	-.025	-.217	.828
AssK	.028	.090	.028	.314	.754

a. Dependent Variable: Loyal

Dari table 5.8.hasil sig semua dimensi kualitas lebih besar dari nilai α (5%) yang berarti bahwa layanan dosen dan karyawan dari setiap dimensi Tangibility, Responsiveness, Reliability, Emphaty, dan Assurance secara sendiri-sendiri tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Tabel. 5.9.Uji F Regresi Linier Berganda Layanan dan Loyalitas

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.601	11	.509	1.354	.199[b]
	Residual	65.071	173	.376		
	Total	70.671	184			

a. Dependent Variable: Loyal

b. Predictors: (Constant), AssK, TangiD, ReliD, EmpD, TangiK, EmpK, RespD, AssD, RespK, ReliK, Res

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa secara bersama-sama dimensi Tangibility, Responsiveness, Reliability, Emphaty, dan Assurance secara bersama-sama juga tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa hal ini ditunjukkn oleh nilai sig yang lebih besar dari α (5%)

Tabel 5.10 Nilai R^2 Kualitas layanan dan Loyalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.282[a]	.079	.021	.61329

Dari nilai R^2 sebesar 0,079 berarti bahwa besar kontribusi kualitas layanan terhadap loyalitas hanya sebesar 7,9 persen. Meskipun dari sisi kualitas mahasiswa berpendapat bahwa kualitas layanan baik dan dari loyalitas bahwa mahasiswa loyal ternyata bahwa tidak

ada pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas mahasiswa dan kualitas layanan hanya bisa menjelaskan 7,9 persen maka diduga loyalitas mahasiswa berasal dari factor lain selain kualitas layanan seperti citra Universitas Trilogi khususnya prodi manajemen dan akuntansi.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1.Secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata-rata kualitas layanan dosen dinilai cukup baik. Layanan yang paling baik berada pada sisi assurance dan yang kurang baik pada sisi emphaty

2.Secara rata-rata mahasiswa setuju bahwa kualitas layanan karyawan cukup baik. Kualitas layanan terbaik ada pada dimensi assurance. Dimensi kualitas layanan yang tidak baik menurut mahasiswa adalah reliability dan emphaty

3.Mahasiswa loyal terhadap Universitas Trilogi

6.2. Saran

1. Layanan yang harus ditingkatkan terutama dari kualitas layanan yang berhubungan dengan bagaimana dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya , perhatian mahasiswa secara individu, memberikan mahasiswa layanan pribadi, dan perhatian tulus kepada mahasiswa.
2. Kualitas layanan yang harus dipertahankan dari dosen adalah dosen menanamkan kepercayaan mahasiswa, mahasiswa merasa aman dalam berkomunikasi dengan dosen, dosen sopan kepada mahasiswa, dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.
3. Kualitas layanan karyawan yang harus dipertahankan adalah pengetahuan yang mereka miliki untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, rasa aman mahasiswa dalam berhubungan dengan karyawan, sopan kepada mahasiswa, dan perilaku karyawan yang menanamkan kepercayaan mahasiswa.

4.Dimensi kualitas layanan yang harus diperbaiki adalah karyawan harus menepati janji yang telah metreka buat, karyawan harus membuat informasi yang mudah diketahui oleh mahasiswa, dan menurut mereka harus menyimpan data mahasiswa secara akurat.

5. Dimensi kualitas layanan lain yang harus diperbaiki adalah memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu, karyawan perpustakaan dan administrasi akademik memberikan mahasiswa layanan pribadi, karyawan memiliki perhatian tulus kepada mahasiswa dan karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.

6. Tetap menjaga agar mahasiswa tetap loyal.

Tambahan Kesimpulan

4. Meskipun kualitas layanan cukup baik dan mahasiswa loyal tetapi tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dan loyalitas

Tambahan Kesimpulan

4. Meskipun kualitas layanan cukup baik dan mahasiswa loyal tetapi tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dan loyalitas

Tambahan Kesimpulan

4. Meskipun kualitas layanan cukup baik dan mahasiswa loyal tetapi tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dan loyalitas

DAFTAR PUSTAKA

Gronroos, Christian. 2007. Service Management and Marketing : Customer Management in Service Competition . Edisi ketiga. : Wiley

Kotler, Philips and Keller, Kevin. 2015. Marketing Management . Edisi kelimabelas. : Prentice Hall

Lovelock, Cristopher and Wirtz, Jochen. 2011. Service Marketing : People, Technology, Strategy. Edisi Tujuh, : Printice-Hall.

Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang : BP UNDIP

LAMPIRAN

Lampiran 1. Susunan organisasi tim peneliti dan pembagian tugas

No	Nama / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas
1	Budi Suryowati / 0326076402	Universitas Trilogi	Manajemen	6 jam	Melakukan persiapan, koordinasi turun ke lapangan, analisis dan membuat laporan

Lampiran 2. Biodata Ketua dan Anggota

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Budi Suryowati, SE.,MM
2	Jenis Kelamin	L/P Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	89071101
5	NIDN	0326076402
6	Tempat, Tanggal Lahir	Jakarta, 26 Juli 1964
7	E-mail	budisuryo@universitas-trilogi.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	087 885 889 806
9	Alamat Kantor	Jl TMP kalibata Jakarta Selatan 12760
10	Nomor Telepon/Faks	(021) 7980011 / (021) 7981352
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 150 orang; S-2 = … orang; S-3 = … orang
12	Nomor Telepon/Faks	(021) 7980011 / (021) 7981352
13	Mata Kuliah yang Diampu	lanajemen Stratejik
		emasaran Jasa
		erilaku Konsumen
		engantar Bisnis
		engantar Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gadjah Mada	Universitas Indonesia	
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	
Tahun Masuk-Lulus	1983-1988	1993 - 1997	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Keputusan Saluran Distribusi Persh Sari Jaya Yogyakarta	Analisis Hubungan Kinerja dan Risiko Pada Perusahaan Perbankan di BEJ	
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. M.Munandar	Prof.Dr. Wahjudi Prakarsa	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir
(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2014	Pengembangan Warung Posdaya Melalui Sentra Kulakan (SENKUDAYA) di Kabupaten Bantul Yogyakarta	Universitas Trilogi	45

2	2013	Upaya Pengentasan Kemiskinan Melalui Senkudaya dan Posdaya –KAKB di Kab. Kulon Progo Yogyakarta	STEKPI	23
3	2012	Keputusan Etis Pembeliaan Produk Bajakan	STEKPI	10
4	2011	Penelitian Perkembangan Pelaksanaan Posdaya di Kabupaten dan Kota Bogor	STEKPI	50
5	2010	Aplikasi Teori Kepemimpinan Situasional Hersey Blanchard	STEKPI	5

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DIKTI maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2014	Pelatihan Manajemen Warung Posdaya di Kabupaten Bantul	Yayasan Damandiri	-
2	2013	Pendampingan terhadap masyarakat dalam kegiatan pemberdayaan di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan dan lingkungan di kelurahan Makasar Jakarta Timur	Universitas Trilogi	-
3				
4				
5				

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DIKTI maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1	Upaya Pengentasan Kemiskinan Melalui SENKUDAYA dan Posdaya-KAKB di Kab. Kulon Progo Yogyakarta	Jurnal Ekubank	Edisi Khusus / 2013
2			
3			
dst			

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Seminar Nasional	Pengembangan Warung Posdaya melalui dukungan Sentra Kulakan (SENKUDAYA) di Kab. Bantul	Bogor 2014
2			
3			

dst			

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				
2				
3				
dst				

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				
2				
3				
dst				

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				
2				
3				
dst				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			
3			
dst			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Dakab

Jakarta, 27 Juni 2015
Pengusul,

(Budi Suryowati, SE.,MM)

A. Identitas Diri (Anggota)

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Fanny Suzuda Pohan, SE.,MM
2	Jenis Kelamin	L/P Perempuan
3	Jabatan Fungsional	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	140901
5	NIDN	323117104
6	Tempat, Tanggal Lahir	Jakarta, 23 November 1971
7	E-mail	Fannysuzuda.pohan@universitas-trilogi.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	081290588823
9	Alamat Kantor	Jl TMP kalibata Jakarta Selatan 12760
10	Nomor Telepon/Faks	(021) 7980011 / (021) 7981352
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = … orang; S-2 = … orang; S-3 = … orang
12	Nomor Telepon/Faks	(021) 7980011 / (021) 7981352
13	Mata Kuliah yang Diampu	1.Analisa Kelayakan Bisnis
		2.Manajemen Keuangan Internasional
		1.Manajemen Pemasaran
		2.Manajemen Risiko dan Kepatuhan
		3.Manajemen Perbankan
		4.Pengantar Bisnis
		7. Pengantar Manajemen
		8.Analisa Laporan Keuangan

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Trilogi	Universitas Indonesia	
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen Keuangan	

	Keuangan		
Tahun Masuk-Lulus	1990-1997	2006-2008	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisa Kelayakan Proyek "X" dari Aspek Keuangan	Analisis Fundamental untuk Menentukan Nilai Intrinsik PT BCA Tbk. dengan Menggunakan Free Cash Flow to Equity dan Abnormal Earning.	
Nama Pembimbing/Promotor	Ir. Syaibani	Imo Gandakusuma, MBA	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir
(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1				
2				
3				
4				
5				

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DIKTI maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1				-
2				-
3				
4				
5				

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DIKTI maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1			
2			
3			

dst			

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1			
2			
3			
dst			

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				
2				
3				
dst				

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				
2				
3				
dst				

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				
2				
3				
dst				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			
3			

dst			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Dakab

Jakarta, 27 Juni 2015

Pengusul,

(Fanny Suzuda Pohan, SE.,MM)

SURAT PERNYATAAN KETUA PELITI/PELAKSANA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	Budi Suryowati
NIDN	326076402
Pangkat / Golongan	IIIC
Jabatan Fungsional	Lektor

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian saya dengan judul: Kualitas Layanan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Trilogi**,** yang diusulkan dalam skema Hibah Penelitian Dosen Muda untuk tahun anggaran 2015 **bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.** Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka sayabersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 28 Maret 2016

Mengetahui	Yang menyatakan,
Ketua LPPM - Universitas Trilogi,	
(Dr. M. Rizal Taufikurohman)	(Budi Suryowati, SE.,MM)
NIP/NIK: 130506	NIP/NIK: 89071101