

# ANALISIS CITRA ORGANISASI, KUALITAS JASA PENDIDIKAN, DAN KEPUASAN MAHASISWA BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA (studi kasus : Mahasiswa Untika Luwuk Banggai)

Harudin Lagio\*)

**Abstract :** *The results of statistical analyzes that have been conducted, it appears that hasil F test showed that  $F_{hitung} = 37.498 >$  from  $F_{table} = 1.65$ . This suggests that together the independent variables have a significant effect on the dependent variable. This means that the image of the organization variable (X1), the quality of education services (X2), student satisfaction (X3), simultaneously exerting influence on the formation of student loyalty Untika Luwuk Banggai. Results Adjusted R square = 0.678 which is an index of determination stated percentage of approximately 67.8% Luwuk Untika student loyalty formation is explained by three variables, while the remaining 32.2% is explained by other causes that are not a study variable.*

**Keywords :** *image of the organization, the quality of education services, student satisfaction and student loyalty*

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah sebuah lembaga pelayanan jasa pendidikan yang di dalam melaksanakan kegiatannya harus selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan.

Perguruan Tinggi bukan lagi sebagai lembaga *non-profit* yang 'hanya' bergerak dalam bidang ilmu dan 'transfer of knowledge'. Lebih dari pada itu, Perguruan Tinggi menjadi lembaga profit dengan topeng 'transfer of knowledge' dan ilmu menjadi produk yang diperjual belikan. Pada tataran inilah citra sebuah perguruan tinggi menjadi satu hal yang penting dan menjadi satu pertimbangan konsumen ketika mereka memutuskan Perguruan Tinggi mana yang akan mereka pilih.

Citra atau *image* menjadi satu hal yang sangat penting untuk di jual kepada calon konsumen. Seperti yang dikatakan Kotler (1997), citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek. Keyakinan terhadap suatu obyek ini dapat dimiliki oleh seseorang apabila ada transfer pesan yang tepat. Dengan kata lain, cara mengkomunikasikan suatu pesan tentang suatu obyek akan menghasilkan efek yang

positif dan menimbulkan citra yang positif dibenak calon konsumen apabila penyampaian pesan itu menggunakan kemasan yang tepat.

Menurut Feigenbaum (1991), kualitas pendidikan adalah faktor kunci yang tidak nampak, namun terjadi di berbagai bidang yang ditentukan oleh para pelakunya dalam membuat keputusan tentang kualitas (Owlia dan Aspinwall, 1996). Kualitas ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, dan dapat dilihat secara kasar dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya, dan sebagainya. Walaupun demikian, ada sisi lain yang harus dilihat dalam menentukan kualitas suatu organisasi pendidikan. Institusi pendidikan tinggi berbeda dengan organisasi bisnis. Pemuasan kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan bukan merupakan bentuk terpenting dari kesempurnaan organisasi pendidikan, melainkan kualitas output dan reputasi riset akademiklah yang merupakan nilai terpenting suatu organisasi pendidikan tinggi (Bolton, 1995).

Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses lembaga pendidikan dalam jangka panjang. Tetapi memberikan kepuasan kepada pelanggan saja tidak cukup, dan yang lebih diperlukan adalah loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan di dunia pendidikan erat kaitannya dengan loyalitas mahasiswa. Loyalitas mahasiswa sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup dan eksistensinya suatu Perguruan Tinggi. Mahasiswa yang memiliki loyalitas yang tinggi merupakan asset Perguruan Tinggi karena memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat lain untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dirasakan dan dialaminya.

### **Masalah Pokok**

Berdasarkan uraian di muka, masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Tompotika Luwuk Banggai ?
2. Apakah kualitas jasa pendidikan dominan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Tompotika Luwuk Banggai ?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **A. Citra Organisasi**

Era pasar bebas yang saat ini mulai dihadapi Indonesia menimbulkan berbagai pengaruh pada keberadaan perguruan tinggi di tanah air. Keberadaan perguruan tinggi dalam masyarakat di masa kini di mana segala sesuatu begitu terbuka, namun sekaligus juga begitu rentan dengan berbagai masukan baik masukan positif maupun negatif, menuntut perguruan tinggi harus mampu menampilkan citra positif sebagai institusi berkualitas yang peduli dengan kondisi masyarakat dan adaptif

terhadap berbagai perkembangan maupun tuntutan masyarakat.

Citra positif yang tampil tentunya bukan sekedar citra yang sifatnya semu, tetapi benar-benar merupakan suatu citra yang harus dimiliki suatu institusi pendidikan tinggi sesuai dengan potensi dan berbagai sumber daya yang dimilikinya. Kemampuan untuk menampilkan citra positif bahwa perguruan tinggi memang merupakan suatu institusi yang layak dipercaya akan menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan suatu institusi pendidikan tinggi untuk mampu mempertahankan keberadaannya serta mengembangkan berbagai programnya. Beberapa unsur masyarakat yang memiliki keterkaitan erat dengan dunia pendidikan tinggi, terutama agar perguruan tinggi dapat menampilkan citra positifnya kepada masyarakat, khususnya calon mahasiswa, pemerintah, dunia industri, masyarakat secara umum dan kalangan pers.

Citra (*image*) dapat dikatakan sebagai persepsi masyarakat sebagai khalayak dari suatu lembaga/perusahaan dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap perusahaan, sehingga aspek fasilitas yang dimiliki perusahaan, dan layanan yang disampaikan karyawan kepada konsumen dapat mempengaruhi persepsi khalayak terhadap citra. Citra perusahaan tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat, dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan. Salah satu lembaga yang citranya dipengaruhi oleh persepsi publiknya yaitu Universitas Tompotika Luwuk.

Universitas Tompotika (Untika) adalah suatu lembaga pendidikan berbentuk Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam naungan Kopertis Wilayah IX Sulawesi yang bertempat di ibu kota provinsi Sulawesi Tengah yaitu kota Luwuk Banggai. Sebagai PTS terbesar di Indonesia bagian Timur, penting bagi Untika untuk

menjaga citra ini di mata masyarakat kota Luwuk Banggai. Citra yang positif adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh semua perusahaan dan lembaga. Tentunya untuk mencapai citra yang positif, Untika sedianya harus membentuk persepsi yang baik dari setiap pihak - pihak yang berperan besar dalam menentukan citranya (*stakeholders*).

## B. Kualitas Jasa Pendidikan

Perguruan tinggi juga dihadapkan pada permasalahan menuruti keinginan konsumen (*consumer's driven*) dan meningkatkan kualitas produknya (Machfoedz, 1997). Tantangan dan kendala pengembangan pendidikan di Indonesia meliputi kurikulum, fasilitas pendidikan, proses belajar mengajar, kualitas pengajar, dan profesi (Machfoedz, 1997).

Perguruan tinggi perlu untuk memberikan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*) dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Menurut Dharoko (2004), *quality assurance* merupakan proses penetapan dan penetapan standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Dharoko (2004) menyatakan strategi *quality assurance* dapat dilakukan secara internal dan eksternal. *Internal quality assurance* meliputi *quality improvement* dan *public accountability*, yang salah satunya melalui evaluasi diri. *External quality assurance* meliputi *public recognition*, yang salah satunya melalui akreditasi. Perguruan tinggi atau program studi dapat melakukan *quality assurance* antara lain melalui proses belajar mengajar dan proses evaluasi.

## C. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Irawan (2002), Kepuasan Pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.

Menurut Irawan (2002 : 37-40), faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan terbagi menjadi lima, yaitu Kualitas produk, Harga, *Service Quality*, *Emotional Factor* dan Kemudahan. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 hal, yaitu mengidentifikasi setiap pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1997 dalam Agustiono dan Sumarno, 2006).

## D. Loyalitas Mahasiswa

Mahasiswa merupakan salah satu pelanggan yang harus dilayani untuk mendapatkan jasa pendidikan yang berkualitas sehingga perguruan tinggi dapat eksis. Pelanggan adalah kata kunci bagi keberhasilan suatu organisasi yang bergerak di bidang barang/maupun jasa termasuk pendidikan. Peran yang demikian penting akan memaksa industri jasa khususnya perguruan tinggi untuk menyusun strategi menarik mereka sehingga menjadi pelanggan yang loyal/setia atas jasa yang ditawarkan (*customer loyalty*).

Definisi loyalitas menurut beberapa pakar adalah sebagai berikut.

Griffin (1995) mengemukakan *Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit.*

Hill (1996) mengemukakan *loyalty is positive level of commitment by customer to the supplier.* Loyalitas mahasiswa lebih ditujukan kepada perilaku komitmen positif mahasiswa kepada perguruan tinggi ditunjukkan dengan kesetiaan dan keikutsertaan dalam proses pendidikan.

Loyalitas sangat berkaitan dengan nilai/kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga ada kepuasan.

Ciptono (2001) mengemukakan nilai pelayanan yang sesuai harapan dan kinerja yang dirasakan memberikan kepuasan pelanggan sehingga bisa memungkinkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan, rintangan dan keluhan pelanggan. Indikator loyalitas pelanggan menurut Ciptono (2001) adalah *retention, repeat and referral*. Loyalitas erat hubungannya dengan konsep pelayanan pelanggan.

## METODE ANALISIS

Metode ini digunakan pada saat melakukan analisis tentang analisis citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Tompotika Luwuk Banggai. Dengan metode ini akan diketahui faktor yang paling dominan berpengaruh, sekaligus untuk mengetahui tingkat pengaruh faktor-faktor secara bersama-sama.

Persamaan regresi yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Loyalitas Mahasiswa
- X<sub>1</sub> = Variabel citra organisasi
- X<sub>2</sub> = Variabel kualitas jasa pendidikan
- X<sub>3</sub> = Variabel kepuasan mahasiswa
- a = Konstanta
- e = Faktor pengganggu
- b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = Koefisien regresi

Sebelum metode regresi berganda digunakan, terlebih dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

### a. Uji Validitas.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat suatu alat ukur mampu melakukan fungsi. Sebuah instrument dikatakan valid apabila test tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian ini merupa-

kan uji validitas terhadap pertanyaan atau soal yang terangkum dalam kuesioner, dimana setiap pertanyaan dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Uji validitas ini dilakukan dengan bantuan *Software SPSS* dengan cara menggunakan nilai r hasil *Corrected Item Total*

*Correlation*. Nilai merupakan korelasi antara skor total item. Interpretasinya dengan membandingkan nilai r<sub>hitung</sub> dan r<sub>tabel</sub>. Jika r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, maka instrument dinyatakan valid. Cara lain adalah dengan membandingkan antara r<sub>hitung</sub> dengan r<sub>kritis</sub>. Menurut Sugiyono (2001), r<sub>kritis</sub> sebesar 0,30. Bila korelasi tiap factor tersebut positif dan besarnya 0,30 ke atas maka factor tersebut merupakan *construck* yang kuat. Jadi berdasarkan analisis factor itu, dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu obyek atau responden. Untuk pengujian ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS* dengan Metode *Alfa.Cronnbach*.

Apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode ini, maka nilai r<sub>hitung</sub> diwakili oleh nilai alpha. Tingkat reliabilitas dengan metode *Alpha cronbach* diukur berdasarkan skala alpha 0 – 1. Menurut Trinton (dalam Sujianto, 2007), apabila skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan seperti table berikut:

Tabel 1 Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha

Alpha ( $\alpha$ )	Tingkat Reliabilitas
$0,00 \leq \alpha \leq 0,20$	Kurang reliable
$0,20 < \alpha \leq 0,40$	Agak reliable
$0,40 < \alpha \leq 0,60$	Cukup reliable
$0,60 < \alpha \leq 0,80$	Reliabel
$0,80 < \alpha \leq 1,00$	Sangat reliable

Sumber: Bilson Simamora (2004)

Berdasarkan hasil analisis perhitungan dengan metode regresi linear berganda yang telah dilakukan, selanjutnya perlu dilakukan serangkaian pengujian untuk membuktikan hipotesis. Pengujian yang dimaksud adalah uji F dan uji t.

a. Uji F (fisher)

Uji global disebut juga uji signifikansi serentak atau uji F. Uji global adalah uji kemampuan variable bebas terhadap variable tidak bebas secara bersama-sama. Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variable bebas yaitu  $X_1, X_2, \dots, X_n$ , untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variable tidak bebas Y (Suharyadi dan Purwanto, 2004:523). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $F_{ratio}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{ratio} > F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa variable-variabel independent secara bersama dapat mempengaruhi variable dependen dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) 95 % atau  $\alpha = 5 \% (0,05)$

b. Uji t

Untuk mengetahui apakah suatu variable secara parsial berpengaruh nyata atau tidak, digunakan uji t atau *t-student* (Suharyadi dan Purwanto, 2004:525). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka keputusannya adalah menerima hipotesis  $H_0$ , demikian juga

sebaliknya. Keputusan ini berlaku pada derajat kebebasan 95 % atau  $\alpha = 5 \% (0,05)$ .

## PEMBAHASAN

### A. Pengujian Instrumen pada Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk pengujian ini dilakukan pada 40 responden mahasiswa Untika Luwuk Banggai secara acak, dimana masing-masing responden dilengkapi 19 indikator yang merupakan penjabaran dan lima variabel  $X_1 - X_3$  pada analisis regresi linier berganda. Pengujian instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan dengan bantuan software SPSS 16.0.

#### 1. Hasil Uji Validitas

Pengujian terhadap validitas ini dilakukan dengan menggunakan *Corrected Item Total Correlation*. *Corrected item total correlation* merupakan korelasi antara skor total item, interpretasinya dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{kritis}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{kritis}$  maka instrumen dinyatakan valid. Dalam hal ini nilai  $r_{hitung}$  diwakili oleh nilai *Corrected item total correlation* berdasarkan perhitungan SPSS. Oleh karena itu jika nilai *Corrected Item Total Correlation* positif di atas angka 0,30, maka dinyatakan valid. Data dan hasil lengkap uji validitas ini seperti tabel berikut:

Tabel 2. Hasil analisis uji validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	$r_{kritis}$	Keterangan
Citra Organisasi (X1)	1	0,354	0,30	Valid
	2	0,383	0,30	Valid
	3	0,331	0,30	Valid
Kualitas Jasa Pendidikan (X2)	4	0,472	0,30	Valid
	5	0,502	0,30	Valid
	6	0,448	0,30	Valid
	7	0,414	0,30	Valid
	8	0,527	0,30	Valid
Kepuasan Mahasiswa (X3)	9	0,475	0,30	Valid
	10	0,551	0,30	Valid
	11	0,477	0,30	Valid
Y	12	0,355	0,30	Valid
	13	0,336	0,30	Valid

Sumber : Data diolah, 2012

Dari pengujian ini didapatkan bahwa ke-13 pernyataan yang diajukan pada 40 responden ternyata seluruhnya menunjukkan valid, meskipun beberapa diantaranya mendekati angka 0,30.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk pengujian ini dipergunakan metode *Alpha-Cronbach*. Apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode ini, maka nilai  $r_{hitung}$  diwakili oleh nilai *Alpha-Cronbach*. Tingkat

reliabilitas dengan metode *Alpha cronbach* diukur berdasarkan skala alpha 0 – 1. Apabila skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan dalam lima kelas atau tingkatan. Apabila nilai Alpha positif dan lebih besar 0,60 maka suatu instrumen dapat disebut reliabel. Data dan hasil lengkap uji reliabilitas seperti tabel berikut:

Tabel 3. Hasil analisis uji reliabilitas

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Citra Organisasi (X1)	1	.619	Reliabel
	2	.614	Reliabel
	3	.617	Reliabel
Kualitas Jasa Pendidikan (X2)	4	.663	Reliabel
	5	.614	Reliabel
	6	.611	Reliabel
	7	.633	Reliabel
	8	.616	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (X3)	9	.611	Reliabel
	10	.647	Reliabel
	11	.617	Reliabel
Y	12	.638	Reliabel
	13	.641	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2012

Berpedoman pada hasil ini, maka nilai rata-rata *Cronbach's Alpha* adalah 0,635. Dalam tabel tingkat reliabilitas, angka ini terletak antara 0,60 hingga 0,80 yang artinya reliabel

## B. Analisis Citra Organisasi, Kualitas Jasa Pendidikan, Dan Kepuasan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap

## Loyalitas Mahasiswa Dengan Metode Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk melakukan pengujian hubungan

antara sebuah variabel dependent (terikat) dengan satu atau beberapa variabel independent (bebas) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka yang pertama akan dianalisis adalah pengaruh beberapa faktor meliputi citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa faktor ini merupakan cara-cara untuk mengetahui loyalitas mahasiswa. Analisis selanjutnya untuk mengetahui faktor mana diantara ketiga faktor tersebut yang paling dominan pengaruhnya.

Persamaan regresi linear berganda akan menjelaskan pengaruh variabel  $X_1$  sampai  $X_3$  secara serempak terhadap variabel terikat (Y) dengan memperhatikan nilai p yaitu nilai signifikan dari F. Besarnya kontribusi pengaruh variabel X terhadap Y dapat dilihat dan nilai  $R_{square}$ . Dan hasil uji analisis melalui perangkat lunak SPSS versi 16.0, diperoleh hasil lengkapnya seperti seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil uji regresi linier berganda

Variabel Dependent	Variabel Independent	$\beta$	$t_{hitung}$	Sig.
Pembentukan Loyalitas mahasiswa (Y)	Konstanta	2,446	19,752	0,000
	Citra organisasi (X1)	0,133	2,217	0,002
	Kualitas jasa pendidikan (X2)	0,288	8,361	0,000
	Kepuasan mahasiswa (X3)	0,159	3,411	0,001
Adjusted. R Squared	= 0,678	F = 15,842	Sig. = 0,000(a)	
N	= 40	D.Watson = 1,504		

Sumber: Data primer setelah diolah (2012)

Sesuai tabel di atas dapat dilihat nilai p sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dan 0,05 berarti  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pembentukan loyalitas mahasiswa (Y). Nilai  $R_{square} = 0,678$  yang merupakan indeks determinasi menyatakan persentase sekitar 67,8 % pembentukan loyalitas mahasiswa pengguna kartu telepon simpati dapat dijelaskan oleh ketiga variabel ini, sedangkan sisanya 32,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Dari hasil analisis koefisien dapat juga dikemukakan nilai koefisien  $a$ ,  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  dengan hasil sebagai berikut:

$$Y = 2,446 + 0,133X_1 + 0,288X_2 + 0,127X_3$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa:

- Konstanta sebesar 2,446 menyatakan bahwa jika tidak ada citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa, maka tingkat loyalitas mahasiswa adalah sebesar 2,446

- Koefisien regresi variabel citra organisasi ( $X_1$ ), koefisien bernilai positif sebesar 0,133. Artinya setiap penambahan satu satuan citra organisasi, akan mempengaruhi perubahan loyalitas mahasiswa sebesar 0,133 satuan. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan citra organisasi sebesar satu satuan, akan mempengaruhi penurunan loyalitas mahasiswa sebesar 0,133 dengan asumsi  $X_2$ , dan  $X_3$  tetap.
- Koefisien regresi variabel kualitas jasa pendidikan ( $X_2$ ), koefisien bernilai positif sebesar 0,288. Artinya setiap penambahan satu satuan kualitas jasa pendidikan, akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa sebesar 0,288 satuan. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan kualitas jasa pendidikan sebesar satu satuan, akan mempengaruhi penurunan loyalitas mahasiswa

sebesar 0,288 dengan asumsi  $X_1$ , dan  $X_3$  tetap.

- Koefisien regresi variabel kepuasan mahasiswa ( $X_3$ ), koefisien bernilai positif sebesar 0,127. Artinya setiap penambahan satu satuan variabel kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa sebesar 0,127. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan variabel kepuasan mahasiswa sebesar satu satuan, akan mempengaruhi penurunan loyalitas mahasiswa sebesar 0,127 dengan asumsi  $X_1$ , dan  $X_3$  tetap.

Untuk selanjutnya digunakan uji F dan uji T adalah :

a. Uji F

Output hasil analisis SPSS pada tabel ANOVA(b) yang juga telah ditampilkan pada tabel sebelumnya, terbaca nilai  $F_{hitung}$  sebesar 15,842 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hipotesis pengujian yang digunakan untuk keputusan analisis ini adalah sebagai berikut:

- $H_0$  = Variabel independen dalam hal ini citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh bermakna terhadap loyalitas mahasiswa
- $H_1$  = Variabel independen dalam hal ini citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa secara bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap loyalitas mahasiswa

Pedoman yang digunakan adalah :

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dari hasil perhitungan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.0 diperoleh hasil  $F_{hitung}$  15,842. Pada tabel **Model Summary(b)** diketahui  $df_1$  sebesar 1 dan  $df_2$  sebesar 38. Dengan tingkat  $\alpha$  sebesar 5 %, maka  $F_{tabel}$  dapat diketahui sebesar 4,37. Oleh karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $15,842 > 4,37$ ), maka  $H_0$  ditolak. Hal ini mengandung arti bahwa variabel independen ( $X_{1-3}$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel dependen (Y). Dengan kata lain bahwa ketiga faktor yang analisis secara bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap loyalitas mahasiswa.

Cara lain yang dapat digunakan dalam menganalisis hasil olahan data SPSS adalah dengan membandingkan Sig. dengan  $\alpha$ . Jika Sig.  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak. Pada tabel **ANOVA(b)** hasil olah data SPSS ver. 16,0 dapat diketahui Sig. 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 (5%).

b. Uji T

Untuk melihat tingkat signifikansi atau kemaknaan koefisien korelasi parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya melalui uji T.

Hipotesis untuk pengujian ini adalah:

- $H_0$  = Koefisien regresi tidak signifikan
  - $H_1$  = Koefisien regresi signifikan
- Pedoman yang digunakan adalah
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
  - Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Dan hasil analisis regresi berdasarkan data olahan SPSS ver. 16,0 dapat diketahui hasil perhitungan  $t_{hitung}$ . Pada taraf kepercayaan 5 %, maka  $t_{tabel}$  diketahui sebesar 1,684. Berikut disajikan data perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dari masing-masing variabel bebas sebagaimana tertera dibawah ini:

Tabel 5 Hasil uji t variabel independen

No	Variabel Bebas	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
1	Konstanta (a)	19,752	1,684	$t_{hitung} > t_{tabel}$
2	X1	2,217	1,684	$t_{hitung} > t_{tabel}$
3	X2	8,361	1,684	$t_{hitung} > t_{tabel}$
4	X3	3,411	1,684	$t_{hitung} > t_{tabel}$

Sumber: Data primer setelah diolah (2012)

Dari rekap tabel di atas dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen sebagai berikut:

- Untuk variabel konstanta (a) memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 19,752. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,684), maka  $H_0$  ditolak. Artinya koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa variabel konstanta berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (Y)
- Untuk variabel citra organisasi ( $X_1$ ) terdapat  $t_{hitung} = 2,217$  lebih besar dan  $t_{tabel} = 1,684$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa variabel  $X_1$  secara parsial berpengaruh secara nyata terhadap variabel loyalitas mahasiswa (Y).
- Untuk variabel kualitas jasa pendidikan ( $X_2$ ) terdapat  $t_{hitung}$  sebesar 8,361 lebih besar dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,684. Dengan demikian  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa variabel  $X_2$  secara parsial berpengaruh secara nyata terhadap variabel loyalitas mahasiswa (Y).
- Untuk variabel kepuasan mahasiswa

( $X_3$ ) terdapat  $t_{hitung} = 3,411$  lebih besar dan  $t_{tabel} = 1,684$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan variabel  $X_3$  secara parsial berpengaruh secara nyata terhadap variabel loyalitas mahasiswa (Y).

Cara lain yang dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan membandingkan antara nilai Sig. dengan  $\alpha$ .

Pedoman yang digunakan adalah

- Jika Sig.  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika Sig.  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima

Berdasarkan hasil uji SPSS ver 16,0 sebagaimana tertera pada lampiran 4, nilai Sig. tiap variabel bebas (a dan  $X_{1-3}$ ) lebih kecil dari nilai  $\alpha$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak. Artinya koefisien regresi tiap variabel bebas ( $X_{1-3}$ ) signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya dari ketiga variabel dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel secara parsial. Sesuai perhitungan SPSS Ver 16,0 nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:  $X_1 = 2,217$ ;  $X_2 = 8,361$ ;  $X_3 = 3,411$ . Untuk lebih jelasnya, dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5 Peringkat pengaruh masing-masing variabel independen

Variabel Bebas	$t_{hitung}$	Tingkat Pengaruh
Citra organisasi ( $X_1$ )	2,217	3
Kualitas jasa pendidikan ( $X_2$ )	8,361	1
Kepuasan mahasiswa ( $X_3$ )	3,441	2

Sumber: Data primer setelah diolah (2012)

Dari table tersebut diatas, nampak bahwa variabel yang paling dominant

pengaruhnya adalah variabel kualitas jasa pendidikan ( $X_2$ ).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari analisis loyalitas mahasiswa Universitas Tompotika Luwuk dengan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Bahwa faktor-faktor citra organisasi, kualitas jasa pendidikan, dan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Tompotika Luwuk.
2. Bahwa dari ketiga variabel bebas dalam penelitian ini, yang paling dominan pengaruhnya dalam loyalitas mahasiswa adalah variabel kualitas jasa pendidikan sebesar 8,361 ( $X_2$ ).

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian lain tulisan ini, beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Universitas Tompotika Luwuk harus mampu membangun citra dan kepercayaan yang baik dimata mahasiswa agar mahasiswa tersebut menjadi loyal terhadap Universitas.
2. Pengelolaan citra organisasi harus mampu dilakukan oleh setiap program studi agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bolton, A. 1995. A Rose By Any Other Name: TQM In Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 3 (2), 13-18. Diakses dari [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 3 Nopember 2012.
- Emulti, D., Kathwala, Y., dan Manipallil, M. 1996. Are Total Quality Management Programs In Higher Education Worth The effort ? *International Journal of Quality and Reliability Management*, 29-44. Diakses dari [\[library.com\]\(http://library.com\) tanggal 8 September 2012.](http://www.emerald-</a></p></div><div data-bbox=)

- Feigenbaum, A.V. 1991, *Total Quality Control* (3 rd edition). New York:McGraw-Hill.
- Harvey, L. dan Green, D. 1994. Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), 9-34. dari CD-ROM.
- Herbert, F. J., Dellana, S. A., dan Bass, K. E. 1995. Total Quality Management In Business School: The Faculty Viewpoint. *Sam Advanced Management Journal*, Autumn, 20-34.
- Hewitt, F. dan Clayton, M. 1999. Quality and Complexity Lessons From English Higher Education. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 16 (9), 838-858. Diakses dari [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 15 Juli 2001.
- Hittman, J. A. 1993. TQM and CQI in Postsecondary Education. *Quality Progress Journal*, 77-80. Dari CD-ROM.
- Ho, S.K., dan Wearn, K. 1996. A TQM Model For Higher Education and Training. *Training for Quality Journal*, 25-33. Diakses [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 2 Desember 2012.
- Matthew, W. 1993. The Missing Element in Higher Education. *Journal of Quality and Participation*, 35-42. Diakses [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 5 Desember 2012
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. 1996. TQM In Higher Education- A Review. *International Journal of*

- Quality and Reliability Management*, 527-543. Diakses [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 15 Oktober 2012.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1991. Refinement and Re-assessment of The Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67, Winter, 420-450. Dari CD-ROM.
- Patel, A. 1994. Quality Assurance (BS5750) in Social Services Departments. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26-32. Diakses [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 3 Agustus 2012.
- Peak, M. P. 1995. TQM Transforms The Class. *Management Review*, September, 13-18.
- Radolvisky, Z.D., Gotcher, J.W., dan Slattsveen, S. 1996. Implementing Total Quality Management: Statistical Analysis of Survey Results. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 10-23. Diakses dari [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) tanggal 10 Desember 2012.
- Sallis, E. 1993. *TQM in Higher Education*. Kogan Page Educational Management Series. London: Kogan Page.
- Schonberger, R. 1992. Total Quality Management Cuts a Broad Swathe - Though Manufacturing and Beyond. *Organizational Dynamics*, Spring, 16-27.
- Sharples, K. A., Slusher, M., Swaim, M. 1996. How TQM Can Work In Education. *Quality Progress*, May, 75-78.
- \*) Penulis adalah Dosen Universitas Tompotika Luwuk Banggai**