



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MAHASISWA

**Annisa Denaputri, Christian Wiradendi Wolor, Rizki Firdausi  
Rachmadania**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia  
Email : denaputri.annisa@gmail.com

### ABSTRAK

**Kata kunci:**  
motivasi belajar  
siswa;  
pembelajaran  
daring

**Latar Belakang :** Proses pembelajaran melibatkan interaksi antara pendidik, peserta didik, teman sekelas, atau orang lain dengan tujuan mencapai hasil belajar yang maksimal. Agar efektif, interaksi antara guru dan peserta didik harus optimal, sehingga pendidik perlu memiliki kemampuan dan keahlian tertentu untuk menciptakan suasana kelas yang mendorong pembelajaran yang efektif.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pembelajaran daring dan motivasi siswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Pendekatan studi kasus kualitatif digunakan dengan menggunakan metode penelitian lapangan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

**Metode:** Analisis data melibatkan pengumpulan, pengurangan, penyajian, dan verifikasi data, dengan validitas data diperiksa menggunakan triangulasi sumber, waktu, dan metode.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran daring belum sepenuhnya efektif karena berbagai faktor penghambat, dan motivasi belajar siswa masih belum optimal.

**Kesimpulan:** Kesimpulan yaitu salah satu implikasi dari hasil penelitian ini adalah pentingnya institusi pendidikan untuk memperhatikan kualitas konten pembelajaran online dan memastikan bahwa peserta didik merasa puas dengan pengalaman pembelajaran online.

### ABSTRACT

**Keywords:**  
student's  
motivation to  
study; online  
learning

**Background:** The learning process involves interactions between educators, students, classmates, or other people with the aim of achieving maximum learning outcomes. To be effective, the interaction between teachers and students must be optimal, so educators need to have certain skills and expertise to create a classroom atmosphere that encourages effective learning.

**Purpose:** This study aims to evaluate the effectiveness of online learning and students' motivation to participate in these activities. A qualitative case study approach is used using field research methods such as observation, interviews, and documentation.

**Methods:** Data analysis involved the collection, reduction, presentation, and verification of data, with data validity checked using source, time, and method triangulation.

**Results:** The research results show that online learning is not fully effective due to various inhibiting factors, and students' learning motivation is still not optimal.

**Conclusion:** The conclusion is that one of the implications of the results of this study is

*the importance of educational institutions to pay attention to the quality of online learning content and ensure that students are satisfied with the online learning experience.*

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan usaha manusia dalam mewujudkan proses pembelajaran untuk mengembangkan potensinya demi memiliki keterampilan yang diperlukannya (Prasetya et al., 2018). Terutama dalam era globalisasi dimana persaingan kerja diisi oleh tenaga kerja lokal maupun asing, pendidikan diperlukan untuk menghasilkan tenaga kerja profesional yang mampu bersaing dalam dunia kerja (Rusliyanto & Kusmuriyanto, 2019). Dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi Pasal 1 ayat 6-8 menjelaskan Perguruan Tinggi sebagai satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi dan mengategorikannya berdasarkan penyelenggaranya. Perguruan Tinggi Negeri/PTN adalah Perguruan Tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh Pemerintah, sedangkan Perguruan Tinggi Swasta/PTS adalah Perguruan Tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat.

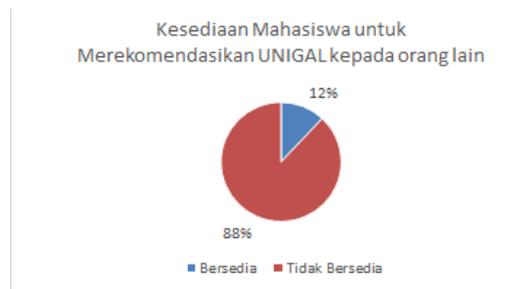
Universitas Galuh atau yang biasa disebut UNIGAL oleh masyarakat umum merupakan universitas swasta yang berada di daerah Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Fakultas yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Galuh Ciamis ini telah berdiri sejak 8 April 1998. Universitas ini memiliki tujuh fakultas, salah satunya adalah Fakultas Pertanian. Fakultas ini awalnya merupakan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian yang berdiri sendiri, hingga akhirnya berubah menjadi Fakultas Pertanian setelah bergabung dengan Universitas Galuh. Untuk meneliti *behavioral intention* mahasiswa Fakultas Pertanian UNIGAL, peneliti melakukan pra-survei mengenai *behavioral intention* mahasiswa terhadap Fakultas Pertanian UNIGAL. Pra-Survei ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan *Behavioral intention* yang dimiliki mahasiswa. Dalam hal ini, *behavioral intention* yang diselidiki yaitu loyalitas, kesediaan merekomendasikan, serta kesediaan untuk membayar lebih.



**Gambar 1 Grafik Kecenderungan Loyalitas Mahasiswa UNIGAL**

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

Dari survei yang telah dilakukan, ditemukan bahwa 76 persen mahasiswa memiliki kecenderungan untuk tidak loyal, sementara 24 persen mahasiswa lainnya menyatakan bahwa mereka tidak akan pindah dari UNIGAL apapun yang terjadi. Mahasiswa yang cenderung tidak loyal beralasan bahwa mereka akan pindah dari UNIGAL jika mereka berkesempatan untuk pindah ke perguruan tinggi yang menurut mereka lebih baik. Beberapa mahasiswa juga menyebutkan jika mereka akan pindah ke perguruan tinggi negeri yang menurut mereka lebih bagus jika mereka mendapat kesempatan.



**Gambar 2 Grafik Kesiediaan Mahasiswa Merekomendasikan UNIGAL kepada orang lain**

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

Dari data di atas, ditemukan bahwa sekitar 88 persen mahasiswa juga tidak bersedia untuk merekomendasikan orang disekitarnya untuk masuk Fakultas Pertanian UNIGAL, sementara 12 persen mahasiswa lainnya masih bersedia untuk merekomendasikan UNIGAL pada kerabat dan orang-orang disekitar mereka. Ketidaksiediaan mahasiswa untuk merekomendasikan terjadi diantaranya sebab mereka lebih menyarankan untuk mendaftar di perguruan tinggi negeri. Beberapa mahasiswa juga menyatakan bahwa mereka lebih menyarankan Fakultas Pertanian UNIGAL sebagai pilihan kedua atau pilihan alternatif.



**Gambar 3 Grafik Kesiediaan Mahasiswa untuk Membayar Harga Lebih Mahal**

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

Dari data diatas, ditemukan bahwa hanya 24 persen mahasiswa yang bersedia untuk membayar harga lebih mahal, sedangkan 76 persen mahasiswa sisanya tidak bersedia untuk membayar biaya lebih mahal untuk berkuliah di UNIGAL. Mahasiswa yang menjawab tidak bersedia menjelaskan bahwa alasan utama mereka berkuliah di UNIGAL sebab biaya pendidikannya yang cenderung rendah. Mereka menyatakan bahwa mereka akan mencari perguruan tinggi lain jika biaya pendidikannya lebih rendah dari UNIGAL.

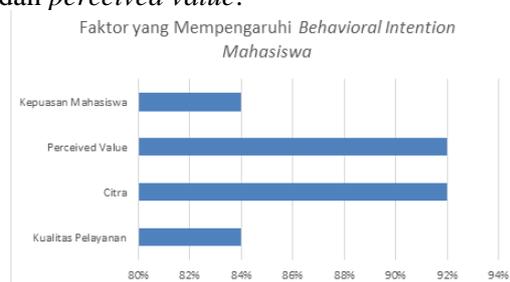
Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan Ketua Program Studi Agribisnis, yang merupakan satu-satunya program studi di Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat ditemukan bahwa UNIGAL masih bergantung pada rekomendasi alumni dan mahasiswa sebab selama ini informasi yang dapat diakses melalui *website* oleh masyarakat umum masih dapat dibbilang terbatas. Selain itu, meskipun UNIGAL memperbolehkan mahasiswanya untuk menyicil biaya kuliah, biaya kuliah tersebut jumlahnya sama rata untuk tiap mahasiswa dan tidak terdapat pengurangan. Kurangnya beasiswa yang dapat diperoleh mahasiswa melalui pihak perguruan tinggi juga menjadi faktor yang dipertimbangkan para mahasiswa untuk pindah dari UNIGAL saat mereka tidak mampu membayar. Oleh sebab itu, peneliti berpendapat bahwa Universitas Galuh sebagai institusi masih sangat dipengaruhi *behavioral intention* yang dimiliki mahasiswa terhadap institusinya. Sebab *behavioral intention* mahasiswa dapat mempengaruhi kelangsungannya sebagai institusi.

Untuk mempertahankan kinerjanya sebagai penyedia pendidikan tinggi, menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas tinggi patut dijadikan prioritas oleh UNIGAL. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada mahasiswanya, UNIGAL perlu memahami kebutuhan mahasiswa dan mengidentifikasi bagaimana aspek kognitif mengarah pada kepuasan siswa dan *behavioral intention* (Hwang & Choi, 2019)

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *behaviour intention* mahasiswa pada perguruan tinggi tempat mereka belajar adalah citra perguruan tinggi tersebut. Radiman et al. (2018) menemukan bahwa semakin baik citra perguruan tinggi di mata mahasiswanya, semakin meningkat pula loyalitas yang dimiliki mahasiswa terhadap perguruan tinggi tersebut. Sedangkan Mahardika (2020) menyatakan semakin baik citra perguruan tinggi semakin aktif pula mahasiswa dalam merekomendasikan perguruan tinggi tersebut pada orang disekitarnya.

Binnawas et al. (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada *behavioral intention*. Dapat dikatakan bahwa jika kualitas pelayanan baik, otomatis mahasiswa cenderung memberikan rekomendasi, loyal dan bersedia membayar harga yang lebih tinggi. Seperti di perguruan tinggi, jika kualitas layanan yang diberikan dinilai baik, mahasiswa akan dengan mudah merekomendasikannya kepada teman atau kerabat terdekat mereka. Meskipun demikian, Hwang & Choi (2019) dalam penelitiannya tidak dapat menemukan hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan *behavioral intention* mahasiswa.

Sedangkan Marie & Widodo (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *behaviour intention* mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki rasa puas pada perguruan tinggi tempat mereka belajar akan menunjukkan intensi perilaku yang positif terhadap perguruan tinggi tersebut. Dengan berpedoman pada penelitian-penelitian sebelumnya, mencari tahu faktor-faktor yang mampu mempengaruhi *behavioral intention* pada mahasiswa Fakultas Pertanian UNIGAL. Faktor-faktor yang diteliti yaitu kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan, citra institusi, dan *perceived value*.



**Gambar 4** Faktor yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* Mahasiswa

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dari hasil di atas ditemukan bahwa faktor yang paling tidak mempengaruhi *behavioral intention* mahasiswa adalah kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dengan total responden yang menjawab tidak sebanyak 16 persen. Kemudian variabel citra institusi dan *perceived value* dengan responden yang menjawab tidak sebanyak 8 persen. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti lain. Dalam lingkup dalam negeri, Marie & Widodo (2019) melakukan penelitian untuk mengetahui *behavioral intention* pada mahasiswa Trisakti School of Management (TSM). Syakur (2018) juga melakukan penelitian sejenis pada Akademi Farmasi Surabaya. Sedangkan dalam lingkup luar negeri, Hwang & Choi (2019) melakukan penelitian di Sejong University School of Business, yang terletak di Korea Selatan. Mestrovic (2017) juga melakukan penelitian serupa di University of Rijeka, yang terletak di Kroasia. Meskipun demikian, peneliti masih belum menemukan penelitian serupa yang dilakukan di Universitas Galuh ataupun perguruan tinggi lainnya di daerah Jawa Barat.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behaviour Intention* dengan Dimediasi oleh

Kepuasan Mahasiswa”. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*, pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap *behavioral intention*, dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru dan meningkatkan pemahaman, khususnya pada isu-isu yang berkaitan dengan niat berperilaku. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang bermaksud melakukan penelitian dengan topik yang sama. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh pihak perguruan tinggi, baik itu Universitas Negeri Jakarta sebagai tempat penelitian ini diadakan maupun perguruan tinggi lainnya, dalam mengambil kebijakan terkait pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

### METODE PENELITIAN

Peneliti melaksanakan penelitian di Fakultas Pertanian Universitas Galuh yang berada di Jl. R. E. Martadinata No. 150 Ciamis, 46274 Jawa Barat. Alasan Peneliti memilih tempat ini karena dari hasil pengamatan Peneliti, Fakultas Pertanian Universitas Galuh memiliki masalah dalam kurangnya loyalitas mahasiswa, ketidakinginan mahasiswa untuk merekomendasikan orang-orang disekitarnya untuk belajar di sana, serta ketidaksediaan mahasiswa untuk membayar lebih mahal untuk belajar di sana. Oleh sebab itu, Fakultas Pertanian Universitas Galuh diperkirakan mampu mewakili masalah pokok dalam penelitian ini serta mampu mewakili instansi pendidikan yang sejenis. Waktu penelitian dilaksanakan sejak Maret 2022 sampai dengan bulan Juni 2023. Penelitian di waktu tersebut merupakan tepat dan dianggap paling efektif bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Di bawah ini dijabarkan gambaran garis besar jadwal pelaksanaan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi meliputi item atau unsur yang akan kita teliti (Fatihudin, 2015). Penelitian ini menggunakan populasi terbatas (*definite population*), yaitu mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh angkatan tahun 2021 kelas reguler yang berjumlah 85 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode *proportional random sampling*. Juliandi et al., (2014) menjelaskan bahwa *proportional random sampling* digunakan ketika populasi dibagi menjadi beberapa kelompok tetapi tidak ada strata atau tingkatan dan tidak ada kelompok yang lebih tinggi dari kelompok lain. Riyanto & Hatmawan (2020) menjelaskan bahwa *proportional sample* adalah terdiri dari sub-sub *sample* yang perimbangannya mengikuti perimbangan sub-sub populasi. Apabila propotional sampling menggunakan sistem acak maka *sampling* ini disebut *propotional random sampling*.

Penelitian ini menggunakan metode survey. Metode survei adalah metode yang mengajukan pertanyaan terstruktur kepada sampel populasi dan digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Hermawan & Amirullah, 2016). Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner efektif digunakan untuk memperoleh pendapat dari banyak orang dan memberikan tingkat kepercayaan yang relatif tinggi (Rai, 2008).

Skala yang digunakan dalam survei ini adalah skala Likert. Dalam studi ini, peneliti menggunakan Skala Likert dengan lima pilihan jawaban. Jawaban yang disediakan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Behavioral Intention yaitu Definisi Konseptual, Definisi Operasional, dan Kisi-Kisi Instrumen. Data dalam studi ini dianalisis dengan menggunakan model CB-SEM (*Covariant Based-Structural Equation Model*). CB-SEM biasanya digunakan untuk membuat pernyataan kausalitas atau menggambarkan mekanisme kausal (sebab akibat). disebut bertujuan memberikan pernyataan tentang

hubungan kausalitas atau memberikan deskripsi mekanisme hubungan kausalitas (sebab akibat). Tujuan utama analisis dengan CB-SEM yaitu untuk menguji atau hubungan kausalitas antarkonstruksi yang sudah dibangun berdasarkan teori dengan data empiris (Handayani et al., 2019). Dalam penelitian ini, data hasil penelitian akan dihitung dengan bantuan *software* SPSS AMOS 20.

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 70 orang mahasiswa Universitas Galuh Program Studi Agribisnis kelas reguler Angkatan 2021. Profil responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi jenis kelamin dan usia responden. Ditemukan bahwa responden *pilot study* terdiri responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 22 orang, atau 73,3% dari total responden. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 orang, atau 26,7% dari total responden. Sedangkan untuk umur responden, ditemukan bahwa responden *pilot study* berada di rentang usia 19 tahun sampai 20 tahun. Responden yang berumur 19 tahun berjumlah 16 orang, atau sebanyak 53,33% dari total responden. Sedangkan responden yang berjumlah 20 tahun berjumlah 14 orang, atau sebanyak 46,67% dari total responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 70 orang mahasiswa Universitas Galuh Program Studi Agribisnis kelas reguler Angkatan 2021. Profil responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi jenis kelamin dan usia responden. Berikut ini dijabarkan hasil dari analisis profil responden:

**Tabel 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia**

Variabel Identitas Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	52,9
	Perempuan	33	47,1
Usia	18 tahun	1	1,4
	19 tahun	34	48,6
	20 tahun	27	38,6
	21 tahun	5	7,1
	> 21 tahun	3	4,3

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ditinjau dari jenis kelaminnya, responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan. Responden laki-laki berjumlah 37 orang (57,9% dari total responden) dan responden perempuan berjumlah 33 orang (47,1% dari total responden). Sedangkan jika ditinjau dari usia responden, jumlah responden paling banyak berusia 19 tahun dan paling sedikit berusia 18 tahun. Responden yang berusia 19 ada sejumlah 34 orang (48,6% dari total responden) dan yang berusia 18 tahun sebanyak 1 orang (1,4% dari total responden). Untuk golongan umur lainnya, responden yang berumur 20 tahun berjumlah 27 orang (38,6% dari total responden). Kemudian yang berumur 21 tahun berjumlah 5 orang (7,1% dari total responden) dan yang berumur lebih dari 21 tahun berjumlah 3 orang (4,3% dari total responden).

### Profil Data

Peneliti memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, dan *behavioral intention* dari 70 responden. Rincian dari hasil data masing-masing variabel akan dijabarkan di bawah ini.

### Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan kuesioner yang memiliki 20 butir pernyataan. Kuesioner tersebut diukur dengan skala likert dengan 5 pilihan

jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Variabel kualitas pelayanan memiliki 5 indikator yaitu aspek akademik, aspek non akademik, akses, isu program, dan reputasi. Terdapat 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator aspek akademik. Pernyataan-pernyataan tersebut ialah; Dosen memperlakukan semua mahasiswa dengan adil. (SQ2), Ketika saya memiliki masalah, dosen menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya (SQ3), Dosen memberikan timbal balik mengenai perkembangan studi saya. (SQ4), dan Dosen berkomunikasi dengan cara yang baik di dalam kelas (SQ5). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator aspek akademik diberikan dalam tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2 Penilaian Responden Terhadap Indikator Aspek Akademik**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor
		STS	TS	R	S	SS		
1.	SQ2	f	1	8	6	35	275	3,93
		%	1,4	11,4	8,6	50		
2.	SQ3	f	6	11	11	24	247	3,53
		%	8,6	15,7	15,7	34,3		
3.	SQ4	f	14	12	7	12	232	3,31
		%	20	17,1	10	17,1		
4.	SQ5	f	10	7	11	24	243	3,47
		%	14,3	10	15,7	34,3		
<b>Total</b>							997	3,56

*Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti*

Dari data yang diperoleh pada tabel 2, item pertama (SQ2) 50% memilih setuju bahwa dosen di UNIGAL memperlakukan semua mahasiswanya dengan adil. Pada item kedua (SQ3) sebanyak 34,3% responden memilih setuju bahwa dosen-dosen di UNIGAL memiliki minat untuk membantu mahasiswanya saat mereka mengalami kesulitan dalam proses pembelajaran. Kemudian item ketiga (SQ4) menunjukkan bahwa 35,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa dosen-dosen di UNIGAL memberikan timbal balik pada mahasiswa mengenai perkembangan mereka dalam studinya. Pada item keempat (SQ6), 34,3% responden menganggap dosen dapat berkomunikasi dengan baik dengan mahasiswanya.

Kemudian untuk mengukur indikator aspek non-akademis, digunakan 5 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; admin prodi dan staf tata usaha memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa (SQ10), keluhan mahasiswa ditangani secara efektif dan efisien oleh admin prodi dan staf tata usaha (SQ11), admin prodi dan staf tata usaha dapat memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan (SQ12), urusan administrasi dikerjakan dalam jangka waktu yang wajar oleh admin prodi dan staf tata usaha (SQ14), serta Saya merasa admin prodi dan staf tata usaha memperlakukan mahasiswa secara adil (SQ17). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator aspek non-akademik diberikan dalam tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3 Penilaian Responden Terhadap Indikator Aspek Non-Akademik**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor
		STS	TS	R	S	SS		
1.	SQ10	f	2	4	10	41	269	3,84
		%	2,3	5,7	14,3	58,6		
2.	SQ11	f	1	6	13	41	261	3,73

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		%							
3.	SQ12	f	1	6	9	35	19	275	3,93
		%	1,4	8,6	12,9	50	27,1		
4.	SQ14	f	0	0	7	35	28	301	4,30
		%	0	0	10	50	40		
5.	SQ17	f	2	3	8	39	18	278	3,97
		%	2,9	4,3	11,4	55,7	25,7		
<b>Total</b>						1384	3,95		

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Di item pertama (SQ10), 58,6% responden menyatakan setuju bahwa admin prodi dan staf tata usaha selalu memberikan perhatian penuh pada mahasiswa. Pada item kedua (SQ11), 58,6% responden menyatakan setuju bahwa keluhan yang mereka berikan kepada universitas melalui admin prodi dan staf tata usaha ditangani secara efektif dan efisien. Dalam item ketiga (SQ12) dapat dilihat bahwa 50% responden menyatakan bahwa admin prodi dan staf tata usaha dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan akurat.

Item keempat staf administrasi universitas memperlakukan mereka dengan sopan saat mereka bertanya atau meminta bantuan kepada staf. responden menyatakan setuju bahwa staf administrasi fakultas (SQ14) 50% responden menyatakan setuju bahwa urusan administrasi dikerjakan dalam jangka waktu yang wajar oleh admin prodi dan staf tata usaha. Di item kelima (SQ17) 55,7% responden menyatakan setuju bahwa admin prodi dan staf tata usaha memperlakukan semua mahasiswa dengan adil.

Untuk mengukur indikator akses, digunakan 3 item butir pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; dosen, admin prodi, dan staf tata usaha bersedia menanggapi permintaan konsultasi saya (SQ18), dosen, admin prodi, dan staf tata usaha meluangkan waktu yang cukup untuk mahasiswa untuk berkonsultasi (SQ19), serta dosen, admin prodi, dan staf tata usaha mudah dihubungi (SQ20). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator akses diberikan dalam tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4 Penilaian Responden Terhadap Indikator Akses**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	SQ18	f	0	1	8	47	14	284	4,06
		%	0	1,4	11,4	67,1	20		
2.	SQ19	f	0	2	6	49	13	283	4,04
		%	0	2,9	8,6	70	18,6		
3.	SQ20	f	0	0	12	45	13	281	4,01
		%	0	0	17,1	64,3	18,6		
<b>Total</b>						848	4,04		

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Dari data yang diperoleh pada tabel 4, dapat dilihat bahwa pada item pertama (SQ18), 67,1% responden menyebutkan mereka setuju bahwa dosen, admin prodi, dan staf tata usaha bersedia menanggapi permintaan konsultasi mereka. Pada item kedua (SQ19), 70% responden menyatakan setuju bahwa dosen, admin prodi, dan staf tata usaha meluangkan waktu yang cukup untuk mahasiswa yang mau berkonsultasi. Pada item ketiga (SQ20), 64,3% responden menyebutkan mereka setuju bahwa staf fakultas mudah untuk dihubungi.

Untuk mengukur indikator isu program, digunakan 2 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan yang digunakan yaitu; UNIGAL memiliki program studi yang berkualitas tinggi (SQ21), dan Program studi di UNIGAL memberikan kurikulum/kelas yang relevan dengan pekerjaan saya saat ini/di masa depan (SQ22). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator isu program diberikan dalam tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5 Penilaian Responden Terhadap Indikator Isu Program**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	SQ21	f	3	6	20	28	13	252	3,60
		%	4,3	8,6	28,6	40	18,6		
2.	SQ22	f	0	0	8	44	18	290	4,14
		%	0	0	11,4	62,9	25,7		
<b>Total</b>							542	3,87	

*Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti*

Dari data yang diperoleh pada tabel 5, dapat dilihat pada item pertama (SQ21) 40% responden menyatakan setuju bahwa Universitas Galuh memiliki program studi yang berkualitas tinggi. Dalam item kedua (SQ22), 62,9% responden menyatakan setuju bahwa program studi di UNIGAL memberikan kurikulum/kelas yang relevan dengan pekerjaan yang dimiliki mahasiswa saat ini maupun dengan rencana karir mereka di masa depan. Untuk mengukur indikator reputasi, digunakan 2 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Program studi yang dimiliki oleh unigal terkenal (SQ25), dan Lulusan unigal mudah untuk mendapat pekerjaan (SQ26). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator reputasi diberikan dalam tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6 Penilaian Responden Terhadap Indikator Reputasi**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	SQ25	f	0	0	3	33	34	311	4,44
		%	0	0	4,3	47,1	48,6		
2.	SQ26	f	1	7	6	32	24	281	4,01
		%	1,4	10	8,6	45,7	34,3		
<b>Total</b>							592	4,23	

*Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti*

Dari data yang diperoleh pada tabel 6, dapat dilihat pada item pertama (SQ25) 48,6% responden menyebutkan mereka sangat setuju bahwa program studi yang dimiliki Universitas Galuh sudah dikenal masyarakat. Pada item kedua (SQ26) 45,7% responden memilih setuju bahwa lulusan Universitas Galuh mudah untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus. Selanjutnya, Rangkuman penilaian responden terhadap masing-masing indikator dalam variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dalam tabel 7 di bawah ini.

**Tabel 7 Rangkuman Penilaian Responden Terhadap Indikator Variabel Kualitas Layanan**

Indikator	Total Skor	Item	Rerata	Persentase
Aspek Akademik	997	4	3,56	18,12%
Aspek Non-Akademik	1384	5	3,95	20,12%
Akses	848	3	4,04	20,55%

Indikator	Total Skor	Item	Rerata	Persentase
Isu Program	542	2	3,87	19,70%
Reputasi	592	2	4,23	21,52%
Total	4363	20	3,90	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dari data tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai paling tinggi adalah indikator reputasi dengan rerata sebesar 4,23 (21,52%). Sedangkan skor terendah dimiliki indikator aspek akademik dengan nilai rerata sebesar 3,56 (18,12%).

### Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel Kepuasan Mahasiswa diukur dengan menggunakan kuesioner yang memiliki 7 butir pernyataan. Kuesioner tersebut diukur dengan skala likert dengan 5 pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Variabel kualitas pelayanan memiliki 3 indikator yaitu kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*).

Terdapat 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator *overall satisfaction*. Tiga pernyataan tersebut yaitu; Secara umum, saya puas dengan kualitas kampus UNIGAL (SS1), Saya puas dengan kualitas layanan pengajaran yang diberikan dosen kepada mahasiswa (SS2), dan Saya puas dengan interaksi saya dengan admin prodi dan staf tata usaha di UNIGAL (SS3). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator *overall satisfaction* diberikan dalam tabel 8 berikut ini.

**Tabel 8 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Overall Satisfaction***

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
1.	SS1	f	2	6	8	36	18	272	3,89
		%	2,9	8,6	11,4	51,4	25,7		
2.	SS2	f	2	3	7	37	21	282	4,03
		%	2,9	4,3	10	52,9	30		
3.	SS3	f	3	5	9	36	17	269	3,84
		%	4,3	7,1	12,9	51,4	24,3		
<b>Total</b>							823	3,92	

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas, pada item pertama (SS1) dapat dilihat bahwa 51,4% responden menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan kualitas pelayanan Universitas Galuh secara umum. Kemudian pada item kedua (SS2), 52,9% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan interaksi mereka dengan dosen UNIGAL. Pada item ketiga (SS3) dapat dilihat bahwa 51,4% responden menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan interaksi mereka dengan admin prodi dan staf tata usaha UNIGAL.

Kemudian untuk mengukur indikator *confirmation of expectation* digunakan 2 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Sejauh ini, kegiatan perkuliahan di UNIGAL sesuai dengan ekspektasi saya (SS4), dan Biaya yang saya keluarkan setara dengan kepuasan yang saya dapatkan selama menempuh pendidikan tinggi di UNIGAL (SS5), Rangkuman penilaian responden terhadap indikator *confirmation of expectation* diberikan dalam tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9 Penilaian Responden Terhadap Indikator *confirmation of expectation***

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	SS4	f	0	8	6	40	16	274	3,91
		%	0	11,4	8,6	57,1	22,9		
2.	SS5	f	2	5	14	33	16	266	3,80
		%	2,9	7,1	20	47,1	22,9		
<b>Total</b>							540	3,86	

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas, dapat dilihat bahwa pada item pertama (SS4), 57,1% responden menyebutkan mereka setuju bahwa kegiatan perkuliahan mereka selama di UNIGAL sudah sesuai dengan ekspektasi mereka. Pada item kedua (SS5), 47,1% responden menyatakan setuju bahwa biaya yang mereka keluarkan setara dengan kepuasan yang saya dapatkan selama menempuh pendidikan tinggi di Universitas Galuh.

Kemudian untuk mengukur indikator *comparison to ideal* digunakan 2 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Memilih UNIGAL sebagai tempat untuk menempuh pendidikan tinggi merupakan keputusan yang bijak (SS6), UNIGAL mampu memenuhi kebutuhan saya dalam menempuh Pendidikan tinggi (SS7). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator *comparison to ideal* diberikan dalam tabel 10 berikut ini.

**Tabel 10 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Comparison to Ideal***

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	SS6	f	0	0	5	52	13	288	4,11
		%	0	0	7,1	74,3	18,6		
2.	SS7	f	4	4	6	37	19	273	3,90
		%	5,7	5,7	8,6	52,9	27,1		
<b>Total</b>							561	4,01	

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Seperti dilihat pada tabel 10, pada item pertama (SS6) 74,3% mahasiswa menjawab setuju bahwa keputusan mereka untuk belajar di Universitas Galuh adalah pilihan yang tepat. Pada item kedua (SS7), 52,3% responden menyatakan setuju bahwa UNIGAL mampu memenuhi kebutuhan saya dalam menempuh Pendidikan tinggi. Selanjutnya, Rangkuman penilaian responden terhadap masing-masing indikator pada variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat dalam tabel 11 di bawah ini.

**Tabel 11 Rangkuman Penilaian Responden Terhadap Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa**

Indikator	Total Skor	Item	Rerata	Persentase
Overall satisfaction	823	3	3,92	33,26%
Confirmation of expectation	540	2	3,86	32,73%
Comparison to ideal	561	2	4,01	34,01%
<b>Total</b>	1924	7	3,93	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dalam instrumen yang mengukur variabel kepuasan mahasiswa, skor tertinggi didapatkan oleh indikator *Comparison to ideal* dengan nilai rerata 4,01 (34,01%). Sedangkan skor terendah didapatkan oleh indikator *Confirmation to expectation* dengan nilai rerata 3,86 (32,73%).

### Variabel *Behavioral Intention*

Variabel *Behavioral Intention* diukur dengan menggunakan kuesioner yang memiliki 10 butir pernyataan. Kuesioner tersebut diukur dengan skala likert dengan 5 pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Variabel *behavioral intention* memiliki 3 indikator yaitu loyalitas, rekomendasi, dan kesediaan untuk membayar lebih.

Untuk mengukur indikator loyalitas, digunakan 3 item 4 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Saya memilih UNIGAL sebagai pilihan pertama saya diantara perguruan tinggi lain yang menawarkan gelar di bidang pilihan Saya (BI1), Saya pasti akan mempertimbangkan UNIGAL sebagai tujuan studi saya di masa depan (BI2). Jika diminta untuk kembali memilih, saya akan tetap memilih UNIGAL sebagai perguruan tinggi tempat saya belajar (BI3), dan Jika diminta untuk kembali memilih, saya akan tetap memilih program studi yang saat ini saya sedang tempuh (BI4). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator loyalitas diberikan dalam tabel 12 berikut ini.

**Tabel 12 Penilaian Responden Terhadap Indikator Loyalitas**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	BI1	f	8	12	9	26	15	238	3,40
		%	11,4	17,1	12,9	37,1	21,4		
2.	BI2	f	6	4	11	38	11	254	3,63
		%	8,6	5,7	15,7	54,3	15,7		
3.	BI3	f	0	4	19	28	19	272	3,89
		%	0	5,7	27,1	40	27,1		
4.	BI4	f	5	4	9	41	11	259	3,70
		%	7,1	5,7	12,9	58,6	15,7		
<b>Total</b>								1023	3,65

*Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti*

Dari hasil tabel 12 di atas, dapat dilihat bahwa pada item pertama (BI1), 37,1% responden menyatakan setuju bahwa mereka memilih Universitas Galuh sebagai pilihan pertama diantara perguruan tinggi lainnya yang menawarkan program di bidang sejenis. Pada item kedua (BI2), 54,3% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan memilih Universitas Galuh sebagai tujuan studi mereka di masa depan.

Pada item ketiga (BI3), 40% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan tetap memilih Universitas Galuh sebagai tempat menempuh perguruan tinggi meskipun mereka mendapat kesempatan untuk memilih Kembali. Pada item keempat (BI4), 58,6% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan tetap memilih Agribisnis sebagai program studi meskipun mereka mendapat kesempatan untuk memilih kembali.

Selanjutnya untuk mengukur indikator rekomendasi, digunakan 4 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Saya akan menyampaikan hal-hal positif tentang UNIGAL kepada orang lain (BI4), Saya akan merekomendasikan UNIGAL sebagai tempat menempuh pendidikan tinggi kepada orang lain (BI6), Saya akan mengajak keluarga dan kerabat saya untuk menempuh pendidikan tinggi di UNIGAL (BI7), Saya akan merekomendasikan UNIGAL daripada pilihan lain (BI8). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator rekomendasi diberikan dalam tabel 13 berikut ini.

**Tabel 13 Penilaian Responden Terhadap Indikator Rekomendasi**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
1.	BI5	f	2	5	5	39	19	278	3,97
		%	2,9	7,1	7,1	55,7	27,1		
2.	BI6	f	4	4	8	41	13	265	3,79
		%	5,7	5,7	11,4	58,6	18,6		
3.	BI7	f	0	1	14	43	12	276	3,94
		%	0	1,4	20	61,4	17,1		
4.	BI8	f	5	5	17	35	8	246	3,51
		%	7,1	7,1	24,3	50	11,4		
<b>Total</b>							1065	3,80	

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Pada item pertama (BI5), 55,7% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan menyampaikan hal-hal positif mengenai Universitas Galuh kepada orang lain. Pada item kedua (BI6), 58,6% responden menyatakan setuju bahwa mereka siap untuk merekomendasikan Universitas Galuh sebagai tempat untuk menempuh perguruan tinggi kepada orang-orang disekitarnya.

Pada item ketiga (BI7) 61,4% responden menyatakan setuju untuk mengajak kerabat dan teman-teman mereka untuk berkuliah di Universitas Galuh. Pada item keempat (BI8), 50% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan lebih menyarankan orang-orang disekitarnya untuk memilih Universitas Galuh jika dibandingkan dengan perguruan-perguruan tinggi lainnya.

Selanjutnya untuk mengukur indikator bersedia membayar lebih, digunakan 2 item pernyataan. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu; Saya akan tetap belajar di UNIGAL bahkan jika biaya pendidikannya meningkat (BI9), dan Saya bersedia membayar biaya yang lebih tinggi daripada yang dikenakan oleh perguruan tinggi lainnya untuk manfaat yang saat ini Anda terima dari UNIGAL (BI10). Rangkuman penilaian responden terhadap indikator bersedia membayar lebih diberikan dalam tabel 14 berikut ini.

**Tabel 1 Penilaian Responden Terhadap Indikator Bersedia Membayar Lebih**

No.	Item	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Total Skor	Rerata Skor	
		STS	TS	R	S	SS			
		f							
	BI9	f	6	11	21	19	13	232	3,31
		%	8,6	15,7	30	27,1	18,6		
	BI10	f	3	11	23	24	9	235	3,36
		%	4,3	15,7	32,9	34,3	12,9		
<b>Total</b>							467	3,34	

Sumber: Hasil penghitungan SPSS versi 26, Diolah oleh peneliti

Pada item pertama (BI9) 30% responden menjawab ragu-ragu bahwa mereka akan tetap belajar di Universitas Galuh meskipun biaya Pendidikan nya meningkat. Kemudian pada item kedua (BI10), 34,3% responden menjawab setuju bahwa mereka akan tetap belajar di Universitas Galuh meskipun ada pilihan lain yang biaya pendidikannya lebih murah.

Selanjutnya, Rangkuman penilaian responden terhadap masing-masing indikator pada variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat dalam tabel 15 di bawah ini.

**Tabel 15 Rangkuman Penilaian Responden Terhadap Indikator Variabel *Behavioral Intention***

Indikator	Total Skor	Item	Rerata	Persentase
Loyalitas	1023	4	3,65	33,85%
Rekomendasi	1065	4	3,80	35,24%
Kesediaan Membayar Lebih	467	2	3,34	30,91%
<b>Total</b>	<b>2555</b>	<b>10</b>	<b>3,65</b>	<b>100%</b>

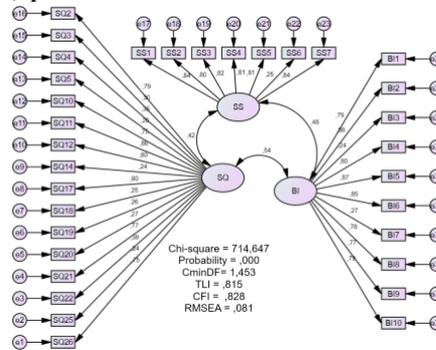
Sumber: Diolah oleh peneliti

Dalam instrumen yang mengukur variabel *behavioral intention*, skor terendah didapatkan oleh indikator kesediaan membayar lebih dengan nilai rerata 3,34. Sedangkan skor tertinggi didapatkan indikator rekomendasi dengan nilai rerata 3,80.

### Hasil Analisis Data

#### *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

Setelah mendapat hasil data kuesioner, selanjutnya dilakukan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. CFA dilakukan dengan menilai kriteria *goodness of fit (GOF)* menggunakan bantuan *software SPSS AMOS* versi 20. Dibawah ini merupakan hasil dari penilaian *goodness of fit (GOF)* pada model awal.



**Gambar 5 Hasil CFA Model Awal**

Sumber: Hasil *Output* AMOS versi 20

**Tabel 16 Penilaian Kriteria *Goodnes of Fit* Model Awal**

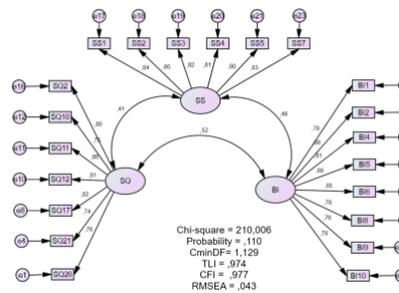
<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut – Off Value</i>	Nilai pada Model	Keterangan
<b>Probabilitas</b>	$\geq 0,05$	0,000	<i>Poor Fit</i>
<b>CMIN/DF</b>	$\leq 2,00$	1,453	<i>Fit</i>
<b>TLI</b>	$\geq 0,90$	0,815	<i>Poor fit</i>
<b>CFI</b>	$\geq 0,90$	0,828	<i>Poor fit</i>
<b>RMSEA</b>	$\leq 0,08$	0,081	<i>Poor fit</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil penilaian *Goodnes of Fit* pada gambar 4.1 dan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa model tidak *fit* dengan data penelitian yang telah diperoleh sehingga dilakukan modifikasi model.

#### Model fit

Untuk mencari model fit, dilakukan penghapusan beberapa indikator yang paling banyak muncul dan memiliki korelasi eror yang tinggi pada *modification indices*. Hasil model setelah dilakukan penghapusan indikator ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 6 Model Fit

Sumber: Hasil Output AMOS versi 20

Tabel 17 Penilaian Kriteria Goodnes of Fit Model Fit

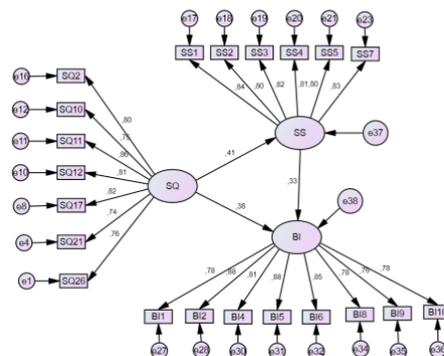
<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut – Off Value</i>	<i>Nilai pada Model</i>	<i>Keterangan</i>
<b>Probabilitas</b>	$\geq 0,05$	0,110	<i>Fit</i>
<b>CMIN/DF</b>	$\leq 2,00$	1,129	<i>Fit</i>
<b>TLI</b>	$\geq 0,90$	0,974	<i>Fit</i>
<b>CFI</b>	$\geq 0,90$	0,977	<i>Fit</i>
<b>RMSEA</b>	$\leq 0,08$	0,043	<i>Fit</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil penghitungan yang tertera dalam tabel 17 dapat diketahui bahwa model yang terdapat dalam gambar 6 merupakan model yang fit, artinya model tersebut dapat digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya.

### Uji Hipotesis

Setelah melakukan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dan dinyatakan bahwa model sudah fit, selanjutnya adalah pengujian hipotesis untuk melihat apakah hipotesis yang telah dibuat pada Bab II dapat diterima atau ditolak. Gambaran output hasil pengujian hipotesis dapat dilihat dalam gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 7 Hasil Uji Hipotesis

Sumber: Hasil Output AMOS versi 20

Pengujian hipotesis yang memiliki pengaruh langsung dilakukan dengan melihat *Critical Ratio (C.R)* pada *Regression Weights* yang tertera pada tabel 4.7. Apabila nilai *Critical Ratio (C.R)*  $\geq 1.967$  atau nilai probabilitas ( $P$ )  $\leq 0.05$  maka hipotesis ditolak (tidak signifikan).

**Tabel 18 Hasil Pengujian Hipotesis**

		C.R	P	Hipotesis
Kualitas Pelayanan	→ Kepuasan Mahasiswa	3,110	0,002	Diterima
Kualitas Pelayanan	→ <i>Behavioral Intention</i>	2,933	0,003	Diterima
Kepuasan Mahasiswa	→ <i>Behavioral Intention</i>	2,654	0,008	Diterima

*Sumber: Hasil Output AMOS versi 20, diolah oleh peneliti*

Berdasarkan data yang tertera pada tabel 4.18, hasil dari pengujian hipotesis akan dijelaskan pada paparan di bawah ini:

- i. Hipotesis 1 (H<sub>1</sub>): berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, *output regression weight* pada H<sub>1</sub> memiliki nilai C.R. sebesar 3,110 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,002 ( $\leq 0,05$ ). Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya H<sub>1</sub> diterima.
- ii. Hipotesis 2 (H<sub>2</sub>): berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, *output regression weight* pada H<sub>2</sub> memiliki nilai C.R. sebesar 2,993 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,003 ( $\leq 0,05$ ). Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* mahasiswa, artinya H<sub>2</sub> diterima.
- iii. Hipotesis 3 (H<sub>3</sub>): berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, *output regression weight* pada H<sub>3</sub> memiliki nilai C.R. sebesar 2,654 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,008 ( $\leq 0,05$ ). Hal ini berarti kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*, artinya H<sub>3</sub> diterima.

Sedangkan untuk menguji pengaruh tidak langsung digunakan uji sobel. Uji Sobel dilakukan dengan perhitungan menggunakan rumus

$$z = \frac{ab}{\sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2}}$$

Keterangan:

- a = koefisien variabel bebas
- b = koefisien variabel mediasi
- sa = standar error koefisien a
- Sb = standar error koefisien b

Hasil penghitungan rumus uji sobel adalah sebagai berikut:

$$z = \frac{0,449 \times 0,412}{\sqrt{0,412^2 0,144^2 + 0,449^2 0,155^2}}$$

$$z = \frac{0,184988}{0,091451}$$

$$z = 2,022811 \approx 2,023$$

- iv. Hipotesis 4 (H<sub>4</sub>): berdasarkan hasil uji sobel antara variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap *behavioral intention* (Y) melalui kepuasan mahasiswa (X<sub>2</sub>) memiliki nilai z sebesar 2,023 ( $\geq 1,967$ ), ini berarti H<sub>4</sub> diterima.

### **Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai paling tinggi dalam variabel kualitas pelayanan adalah indikator reputasi dengan nilai rerata sebesar 4,23. Dari indikator tersebut, butir pernyataan yang memiliki nilai rerata paling tinggi yaitu SQ25, “Program studi yang dimiliki oleh UNIGAL terkenal” dengan nilai rerata 4,44. Hal ini berarti para mahasiswa menganggap bahwa Universitas Galuh sudah dikenal secara luas di masyarakat. Sementara itu, indikator yang memiliki nilai paling rendah dalam variabel kualitas

pelayanan adalah aspek akademik dengan nilai rerata 3,56. Dari indikator tersebut, pernyataan yang memiliki nilai paling rendah adalah SQ4, "Dosen memberikan timbal balik mengenai perkembangan studi saya" dengan nilai rerata 3,31. Hal ini berarti mahasiswa UNIGAL menilai bahwa timbal balik yang diberikan dosen mengenai studi mereka masih kurang.

Dilihat dari hasil penghitungan yang telah dilakukan, *output regression weight* pada  $H_1$  memiliki nilai C.R. sebesar 3,110 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,002 ( $< 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang membentuk variabel kualitas pelayanan yaitu aspek akademik, aspek non-akademik, akses, isu program, dan reputasi mampu memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Manik & Sidharta (2017) yang menyebutkan bahwa apabila kualitas pelayanan perguruan tinggi ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. Kepuasan mahasiswa dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan perguruan tinggi dalam mengelola institusinya. Perguruan tinggi sebagai penyelenggara jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu membuat mahasiswa sebagai pengguna jasa tersebut merasa puas, sehingga perguruan tinggi tersebut juga akan semakin berkembang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra et al. (2019). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh universitas maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Jika perguruan tinggi memberikan kualitas pelayanan yang tidak baik, maka kepuasan mahasiswa akan menurun. Hal ini dapat menyebabkan mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi yang lain dan pindah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursaid et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Kualitas layanan yang baik harus dipertahankan oleh semua penyedia layanan. Layanan pendidikan yang diberikan perguruan tinggi ternyata mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pendidikan, dalam hal ini yaitu mahasiswa. Hasil yang baik ini harus dipertahankan agar kepuasan siswa terus meningkat.

### **Kualitas Pelayanan terhadap Behavioral Intention**

Berdasarkan hasil penghitungan yang telah dilakukan, *output regression weight* pada  $H_2$  memiliki nilai C.R. sebesar 2,993 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,003 ( $< 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang membentuk variabel kualitas pelayanan yaitu aspek akademik, aspek non-akademik, akses, isu program, dan reputasi secara langsung memberikan pengaruh pada *behavior intention* mahasiswa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Binnawas et al. (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan *behavioral intention* mahasiswa dalam hal meningkatkan keinginan mahasiswa untuk tetap belajar di perguruan tinggi tersebut serta membuat mereka menyebarkan informasi mengenai perguruan tinggi tempat mereka belajar kepada orang lain disekitarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Tandijaya (2018) juga menemukan adanya hubungan langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* mahasiswa. Dapat dikatakan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan dengan baik maka dengan sendirinya mahasiswa akan memiliki kecenderungan memberikan rekomendasi, loyal dan bersedia membayar lebih. Seperti yang terjadi pada Pendidikan tinggi apabila kualitas pelayanan yang diberikan dirasa baik, maka mahasiswa dengan rela akan merekomendasikan kepada teman/kerabat terdekat. Namun ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yang belum maksimal dilakukan oleh

pendidikan tinggi, sehingga membuat dimensi niat perilakunya rendah, seperti keinginan untuk memberi rekomendasi dan mendorong teman atau kerabat berkuliah. Selain itu, Khalifa et al. (2021) juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* mahasiswa. Karena hal tersebut, perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan *behavioral intention* mahasiswanya.

### **Kepuasan Mahasiswa terhadap Behavioral Intention**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, ditemukan bahwa indikator yang memiliki nilai paling tinggi dalam variabel kepuasan mahasiswa yaitu indikator *comparison to ideal* dengan nilai rerata 4,01. Dalam indikator ini, *item* yang memiliki nilai paling tinggi yaitu SS6, “Memilih UNIGAL sebagai tempat untuk menempuh pendidikan tinggi merupakan keputusan yang bijak” dengan nilai rerata 4,11. Hal ini berarti mahasiswa puas dengan pilihan mereka untuk berkuliah di Universitas Galuh dan menilai bahwa keputusan mereka untuk melanjutkan Pendidikan tinggi di Universitas Galuh adalah keputusan yang tepat. Sementara itu, indikator dengan nilai paling rendah dalam variabel kepuasan mahasiswa yaitu *confirmation of expectation* dengan nilai rerata 3,86. Dalam indikator ini, *item* yang memiliki nilai terendah adalah SS5, “Biaya yang saya keluarkan setara dengan kepuasan yang saya dapatkan selama menempuh pendidikan tinggi di UNIGAL” dengan nilai rerata 3,80. Hal ini berarti mahasiswa Universitas Galuh masih menganggap bahwa hasil yang mereka terima selama berkuliah di Universitas Galuh masih belum setara dengan biaya yang telah mereka keluarkan selama ini.

Dilihat dari hasil penghitungan yang telah dilakukan, ditemukan bahwa *output regression weight* pada  $H_3$  memiliki nilai C.R. sebesar 2,654 ( $\geq 1.967$ ) dan nilai P sebesar 0,008 ( $< 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa mampu mempengaruhi langsung *behavioral intention* mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas terhadap perguruan tinggi tempat mereka belajar akan secara alami merasa loyal terhadap perguruan tinggi tersebut, merekomendasikan perguruan tinggi tempat mereka belajar kepada orang lain disekitarnya, dan bersedia membayar harga lebih mahal meskipun ada perguruan tinggi lain yang menawarkan layanan sejenis.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tandijaya (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* mahasiswa. Saat kepuasan mahasiswa tercapai, maka akan tercipta *behavioral intention* yang positif.

Penelitian lain dengan hasil sejenis juga dilakukan oleh Pradhana et al. (2017). Mereka menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *behavioral intention*. Mereka menyebutkan bahwa positif atau negatifnya *behavioral intention* pelanggan ditentukan oleh kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Mandagie (2018) juga menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Hal itu berarti bahwa ketika alumni semakin puas terhadap perguruan tinggi tempat mereka kuliah, maka semakin besar kemungkinannya untuk menyampaikan hal-hal positif mengenai perguruan tinggi, memberikan donasi dan merasa semakin terikat pada perguruan tingginya.

### **Kualitas Pelayanan terhadap Behavioral Intention melalui Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan nilai hasil penghitungan uji sobel antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap *behavioral intention* (Y) melalui kepuasan mahasiswa ( $X_2$ ) memiliki nilai z sebesar 2,023 ( $\geq 1,967$ ), ditemukan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* mahasiswa. Hal ini berarti variabel kepuasan mahasiswa mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Hwang & Choi (2019) yang menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan tidak mempengaruhi *behavioral intention* secara langsung, namun variabel kepuasan mahasiswa dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang baik dapat membentuk citra positif dan kepuasan siswa terhadap institusi mereka, tetapi tidak selalu secara langsung mempengaruhi niat berperilaku positif.

Loanata & Dasmasele (2015) juga menemukan bahwa *customer satisfaction* sebagai variabel intervening dapat dilibatkan dan memiliki pengaruh positif yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan *behavioral intention*.

Selain itu, Khalifa et al. (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel kepuasan mahasiswa berperan dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan *behavioral intention*. Hal ini seharusnya dapat mendorong pengelola perguruan tinggi untuk memelihara kualitas pelayanan yang dimilikinya.

### KESIMPULAN

Kesimpulan ini menjelaskan tentang hasil-hasil temuan teoritis dan empiris serta implikasi dari hasil penelitian pada mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Keseluruhan model empiris dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang dilakukan dengan bantuan software SPSS AMOS versi 20. Berdasarkan hasil-uji asumsi SEM, uji instrumen penelitian dan uji fit-model disimpulkan bahwa keseluruhan model adalah fit, artinya terdapat kesesuaian antara teoretik dan hasil studi empirik. Hasil dari penelitian yang pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel behavioral intention ini yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka akan semakin tinggi rasa puas mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap behavioral intention mahasiswa. Kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa dapat meningkatkan niat mahasiswa untuk tetap belajar di perguruan tinggi tersebut, membuat mereka menyebarkan informasi mengenai perguruan tinggi tempat mereka belajar kepada orang lain disekitarnya, serta membuat mereka bersedia untuk membayar lebih untuk kegiatan studi mereka.

Kepuasan mahasiswa berpengaruh langsung secara positif terhadap behavioral intention mahasiswa. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa, semakin tinggi pula kecenderungan mahasiswa untuk merekomendasikan perguruan tinggi terhadap orang lain, tetap menggunakan jasa perguruan tinggi yang dimaksud, serta bersedia membayar lebih mahal untuk menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap behavioral intention mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi. Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap behavioral intention mahasiswa dapat dilibatkan dan memiliki pengaruh positif yang memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap behavioral intention mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Hudaya, A., & Anjani, D. (2020). Efektivitas pembelajaran jarak jauh pada masa pandemi covid-19. *Research and Development Journal of Education*, 1(1), 131–146.
- Ariati, J. (2017). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Metode Pembelajaran Kontekstual Dengan Motivasi Belajar Biologis Siswa Kelas XI IPA SMA I Pangkalan Kerinci Riau. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*.
- Ernata, Y. (2017). Analisis motivasi belajar peserta didik melalui pemberian reward dan

- punishment di sdn ngaringan 05 kec. Gandusari kab. Blitar. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Sekolah Dasar (JP2SD)*, 5(2), 781–790.
- Ferdiana, S. (2020). Persepsi Mahasiswa tentang Penggunaan Media Daring pada Program Studi S1 Ilmu Gizi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surabaya selama Masa Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19). *Indonesian Journal of Science Learning (IJSL)*, 1(1), 5–12.
- Handarini, O. I., & Wulandari, S. S. (2020). Pembelajaran daring sebagai upaya study from home (SFH) selama pandemi covid 19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 496–503.
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- HM, M. A. (2019). Menciptakan pembelajaran efektif melalui hypnoteaching. *Ekspose: Jurnal Penelitian Hukum Dan Pendidikan*, 16(2), 469–480.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Fundamentals of Qualitative Data Analysis In Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (pp. 69–104). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.[Google Scholar].
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi penelitian kualitatif, ed. 33, Bandung: PT. *Remaja Rosdakarya*.
- Nugraha, S. A., Sudiatmi, T., & Suswandari, M. (2020). Studi pengaruh daring learning terhadap hasil belajar matematika kelas iv. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(3), 265–276.
- Nurhasanah, S., & Sobandi, A. (2016). Minat belajar sebagai determinan hasil belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 1(1), 128–135.
- Pratama, F., Firman, F., & Neviyarni, N. (2019). Pengaruh motivasi belajar siswa terhadap hasil belajar ipa di sekolah dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1(3), 280–286.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.
- Triyono, T. (2013). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit ombak.
- Wibowo, D. C., Deta, Y., & Dores, O. J. (2020). Efektivitas belajar dari rumah di tengah pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Dasar Perkhasa: Jurnal Penelitian Pendidikan Dasar*, 6(2), 228–241.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).**