



Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening

Ahlan Rasyidi^{1*}

IAIN Fattahul Muluk Papua¹

ablanrasyidi@gmail.com

**)Corresponding Author*

Received: November, 2024; Revised: December, 2024; Published: December, 2024

Abstract

This study was conducted with the aim of analyzing how the quality of academic services at FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua affects student loyalty. This research will explore whether student satisfaction acts as a mediating variable directly or indirectly. This research is based on a quantitative approach and uses an explanatory design. The sample was taken using purposive sampling technique involving 123 respondents. Collecting data is done through observation, interviews, and distributing questionnaires. Data analysis was carried out by utilizing the Structural Equation Modeling (SEM) method using the SmartPLS application. This study reveals that academic service quality has an important influence on student loyalty, academic service quality also has a major impact on student satisfaction, while student satisfaction itself has a significant influence on student loyalty. Additionally, student satisfaction can serve as an intermediary factor between academic service quality and student loyalty.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, and Loyalty.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis bagaimana kualitas layanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Penelitian ini akan mengeksplorasi apakah kepuasan mahasiswa berperan sebagai variabel yang memediasi secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini didasarkan pada pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain eksplanatori. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan melibatkan 123 responden. Mengumpulkan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS. Penelitian ini mengungkap bahwa mutu layanan akademik memiliki pengaruh yang penting terhadap kesetiaan mahasiswa, kualitas layanan akademik juga berdampak besar terhadap kepuasan mahasiswa, sementara kepuasan mahasiswa sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan mahasiswa. Serta, kepuasan mahasiswa bisa berfungsi sebagai faktor perantara antara kualitas layanan akademik dan kesetiaan mahasiswa.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas.*



PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi adalah bagian dari industri layanan yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Pendidikan tinggi sebagai elemen kunci dalam dunia pendidikan, seharusnya turut serta memberikan sumbangan yang signifikan dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik dapat menciptakan kesan positif pada mahasiswa sehingga mereka merasa nyaman dalam menjalankan aktivitasnya. Keinginan untuk memberikan pelayanan optimal merupakan aspek yang sangat krusial bagi organisasi, terutama yang berfokus pada bidang pendidikan (Hidayat dan Rohana, 2022).

Pada masa kini, setiap perguruan tinggi diharapkan dapat selalu menyediakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan para mahasiswa. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, diharapkan mahasiswa akan menjadi loyal karena loyalitas mereka sangat berharga bagi perguruan tinggi. Pelayanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua adalah aspek integral dari kegiatan akademik. Menggarisbawahi pentingnya menempatkan pelayanan akademik sebagai salah satu fokus dalam upaya meningkatkan kualitas perguruan tinggi. Saat menempuh pendidikan di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, hubungan langsung antara mahasiswa dan sistem akademik memegang peranan penting. Karena itu, pandangan mahasiswa tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh pengalaman dalam layanan akademik.

FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua memberikan pelayanan akademik yang optimal untuk mahasiswanya. Namun, untuk mengetahui sejauh mana kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima, diperlukan secara berkala evaluasi berkelanjutan, sehingga menarik perhatian untuk diteliti. Pelayanan yang diberikan telah mencapai harapan mahasiswa, yang positif memengaruhi citra perguruan tinggi, terutama FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa di FEBI, penting untuk meningkatkan sistem kualitas pelayanan akademik sesuai dengan harapan yang ada. Salah satu wujud loyalitas mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik yang diterima mahasiswa adalah melalui keaktifan mahasiswa. Berikut adalah tabel yang menunjukkan kondisi mahasiswa aktif.

Tabel 1. Keadaan Mahasiswa Aktif FEBI Tahun 2021 s.d. 2023

Tahun	Perbankan Syariah	Ekonomi Syariah	Jumlah Total
2021	141	167	308
2022	143	177	320
2023	117	187	304

Sumber: FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, data diproses 2024

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2022 jumlah mahasiswa aktif FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua meningkat dan mengalami penurunan pada tahun 2023. Hal menandakan bahwa minat mahasiswa awalnya tinggi namun kemudian menurun dalam menerima pelayanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Pelayanan yang disediakan oleh FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua sangat memperhatikan ketepatan memberikan informasi, sehingga membuat pengunjung yang datang merasa sangat puas.

Dari data yang diperoleh dari survei awal di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, terungkap bahwa masih terdapat mahasiswa yang belum merasa puas dengan pelayanan akademik. Di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan akademik yang masih perlu diperbaiki. Terlihat bahwa ada keluhan dari mahasiswa terkait terhambatnya pelayanan akademik karena pegawai sedang sibuk mengerjakan tugas lain. Selain itu, juga terdapat pegawai dengan keterampilan pelayanan yang minimal dan tidak sesuai standar untuk mendukung pelayanan akademik yang menjadi tanggung jawab mereka. Terlebih lagi, kenyamanan fasilitas ruang belajar mahasiswa terganggu karena udara ruangan terasa panas.

Terdapat kelompok peneliti yang sebelumnya telah menjalankan studi mengenai bagaimana kualitas pelayanan akademik memengaruhi loyalitas mahasiswa. Adnan dan Subagiyo (2020) melakukan penelitian dengan hasil yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Budiastuti dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sibarani (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak terlalu berpengaruh secara langsung pada loyalitas.

Sebelumnya telah dilaksanakan juga penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Studi Sibarani (2021) memaparkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa USNI. Selanjutnya penelitian Budiastuti dkk (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian juga dengan urfany (2022) melakukan penelitian yang menyampaikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil ringkasan dari penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini mengajukan rumusan masalah yang meliputi: Dapatkah kualitas pelayanan akademik mempengaruhi loyalitas mahasiswa, serta apakah memengaruhi tingkat kepuasan mereka? Dan sejauh mana kepuasan mahasiswa berdampak pada loyalitas mereka? Selain itu, apakah kualitas pelayanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua juga memengaruhi loyalitas mahasiswa melalui tingkat kepuasan yang dirasakan?

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan akademik yang baik akan membuat mahasiswa merasa puas. Kepuasan pelanggan yang menerima layanan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akademik mendorong mahasiswa dalam jangka waktu yang lama untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Kualitas pendidikan yang tinggi dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, dan selalu mengevaluasinya sebagai salah satu cara untuk memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal, penting untuk memahami kebutuhan mereka dengan mendorong setiap individu di dalam organisasi untuk berkomitmen dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Aisyatunnadiya, 2021).

Tjiptono, dalam Syahputra (2020), memberikan panduan yang bermanfaat dalam mengevaluasi kualitas layanan. Terdapat aspek penting yang dapat dipertimbangkan, faktor-faktor yang harus dipertimbangkan adalah hal-hal berikut: 1) bukti fisik yang mencakup



fasilitas, peralatan, staf, dan sarana komunikasi; 2) kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai, akurat, dan memuaskan; 3) responsivitas karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif; 4) jaminan dari karyawan yang dapat diandalkan, sopan, dan bebas dari keraguan; 5) empati yang menitikberatkan pada kemampuan berkomunikasi dengan mudah, serta pemahaman akan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kepuasan mahasiswa merujuk adanya evaluasi perguruan tinggi terhadap layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa (Hidayat dan Rohana, 2022). Berikut pandangan dari Budiastuti dkk, (2020) yang mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa terjadi ketika para mahasiswa merespons pelayanan dari institusi pendidikan tinggi dengan positif karena harapan mereka sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan.

Menurut Lena E dalam Muhibbah (2022) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa indikator yang dapat digunakan yaitu: 1) keluhan teratasi atau tidak ada keluhan yaitu sebagai situasi di mana tidak ada masalah yang dilaporkan, atau jika ada, semua masalah telah berhasil diselesaikan; 2) pelanggan merasa puas terhadap keseluruhan produk atau jasa yaitu pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan merasa puas terhadap tingkat kepuasan; 3) kesesuaian dengan ekspektasi yaitu merujuk pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan yang telah ditetapkan oleh pelanggan sebelum mereka melakukan pembelian.

Loyalitas pelanggan merupakan tindakan setia mereka untuk terus berbelanja kembali meskipun ada faktor-faktor lain dan strategi pemasaran yang dapat menyebabkan mereka beralih. (Halim dkk, 2021). Selanjutnya menurut Hidayat dan Rohana (2022) loyalitas pelanggan terbentuk oleh rasa kepercayaan yang kuat, kesetiaan, serta dukungan yang diberikan kepada produk atau layanan, mencirikan hubungan yang erat antara pelanggan dan layanan tersebut.

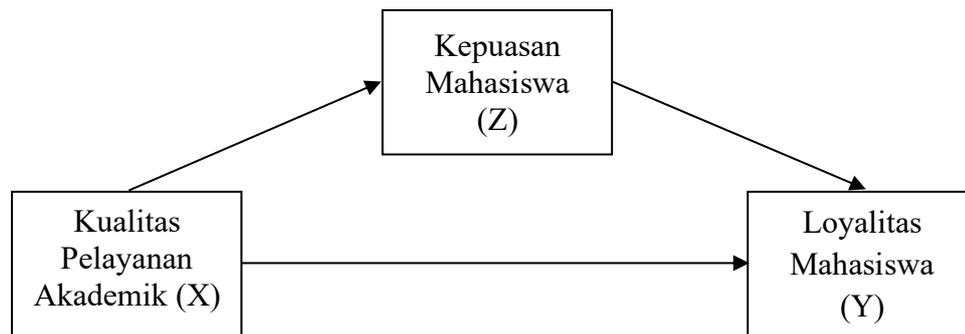
Dalam penelitian oleh Widyaningrum (2020), Kotler dan Keller menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan diukur melalui tiga indikator berikut: 1) pengulangan, yang mencerminkan kesetiaan pelanggan dengan melakukan pembelian kembali; 2) retensi, yaitu sejauh mana pelanggan tetap setia meskipun terdapat dampak negatif yang terjadi pada perusahaan; 3) referensi, yang menunjukkan sejauh mana perusahaan direferensikan oleh pelanggan.

Dalam pengembangan model penelitian, dapat mengetahui variabel mana yang dapat memengaruhi loyalitas mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Adanya pengaruh langsung antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Mutu pelayanan akademik merupakan landasan strategis atau standar yang memberikan pelayanan yang memastikan kebutuhan mahasiswa terpenuhi dengan mudah. Memberikan layanan akademik yang berkualitas, cepat, teliti, dan akurat akan mendorong mahasiswa untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut.

Kualitas pelayanan akademik (variabel bebas X) berdampak secara langsung pada kepuasan mahasiswa (variabel terikat Y). Kualitas pelayanan akademik bisa diketahui dengan membandingkan pendapat mahasiswa mengenai pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika tidak mencapai ekspektasi yang diinginkan, kualitas pelayanannya menjadi kurang memuaskan. Namun, jika sesuai harapan, pelayanannya akan memuaskan bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa (variabel intervening Z) berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa (variabel terikat Y). Kepuasan mahasiswa adalah kunci untuk

menciptakan loyalitas mahasiswa. Untuk menghadirkan loyalitas mahasiswa maka diperlukan kepuasan mahasiswa yang merupakan faktor utama dan menjadi pedoman perilaku mahasiswa dalam melakukan pelayanan akademik di masa mendatang. Kualitas pelayanan akademik (variabel bebas X) berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa (variabel terikat Y) melalui Kepuasan mahasiswa (variabel intervening Z). Apabila mahasiswa menunjukkan loyalitas terhadap suatu pelayanan akademik, itu menandakan bahwa organisasi tersebut memberikan kualitas pelayanan akademik yang baik, sehingga mahasiswa merasa puas dan tetap mendukungnya.

Pengaruh langsung terjadi saat satu variabel memengaruhi variabel lain tanpa ada variabel di tengah yang menghubungkan keduanya. Pengaruh tidak langsung terjadi ketika terdapat variabel intervening yang memediasi hubungan antara variabel bebas dan variabel yang terikat. Dengan demikian, dari penjelasan yang telah diberikan, kita dapat merancang sebuah model penelitian seperti yang terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi dapat berarti keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2010). Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua yang sedang menjalani semester III, V, dan VII seperti yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 2. Keadaan Populasi Mahasiswa FEBI Tahun 2024

Nama Program Studi	Jumlah Populasi
Ekonomi Syariah	104
Perbankan Syariah	73
Jumlah	177

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Sampel dapat juga berarti sebagian atau wakil populasi yang



diteliti (Arikunto, 2010). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 123 mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, yang telah ditentukan berdasarkan rumus dari Slovin, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Keadaan Sampel Mahasiswa FEBI Tahun 2024

Karakteristik Sampel		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	43,90%
	Perempuan	69	56,10%
Program Studi	Ekonomi Syariah	72	58,54%
	Perbankan Syariah	51	41,46%
Semester	III	61	49,59%
	V	40	32,52%
	VII	22	17,89%

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Definisi Operasional

Yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan akademik. Di perguruan tinggi kualitas pelayanan akademik melibatkan berbagai upaya berencana yang dirancang untuk membantu mahasiswa dalam perjalanan belajar mereka dengan tujuan agar mereka dapat mencapai standar kompetensi yang diinginkan.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel intervening (variabel mediasi). Kepuasan mahasiswa adalah ungkapan dari rasa puas atau tidak puas mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Keadaan tersebut tercapai ketika harapan mahasiswa sesuai dengan kenyataan yang ada.

Loyalitas mahasiswa di dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel terikat. Loyalitas mahasiswa menunjukkan sejauh mana mahasiswa cenderung dalam sikap dan perilaku yang positif serta konsisten dalam melaksanakan suatu kegiatan.

Teknik Analisis

Dalam kajian ini, kaedah *Partial Least Squares* (PLS) yang diterapkan dalam teknik analisis statistik. Model PLS menerapkan persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM). Pada SEM, dua metode statistik yang berbeda dikembangkan dengan cara menggabungkan analisis faktor dan model uji simultan (Ghozali dan Latan, 2015). Analisis statistik dalam pengujian SEM untuk menguji hipotesis dengan memanfaatkan aplikasi SmartPLS yang memiliki model analisis sebagai berikut:

1. *Outer Model* (Model Pengukuran)

Outer model menjelaskan bagaimana indikator terkait dengan variabel tersembunyi.

Outer model digunakan untuk menilai keabsahan dan kekonsistenan model. (Ghozali dan Latan, 2015).

a. Pengujian Validitas Konvergen

Penggunaan nilai faktor loading (*outer loading*) yang valid dalam konfirmasi konvergen. Uji ini memiliki faktor loading yang lebih besar dari 0,7 dan AVE lebih besar dari 0,5. (Ghozali dan Latan, 2015).

b. Pengujian Validitas Diskriminan

Untuk menilai keabsahan diskriminatif, kita memeriksa akar kuadrat dari rata-rata varian diekstraksi (AVE) tiap konstruk dengan cara berinteraksi dengan konstruk lain dalam model. Jika nilai rata-rata varians ekstrakonstruk setiap konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruk-konstruk lainnya, pengujian tersebut menunjukkan bahwa validitas diskriminan yang baik telah terpenuhi. (Ghozali dan Latan, 2015).

c. Pengujian Reliabilitas Komposit

Keandalan konstruksi dapat dievaluasi melalui reliabilitas komposit (Ghozali dan Latan, 2015). Penilaian terhadap keandalan konstruk dapat dilaksanakan dengan meninjau reliabilitas komposit serta koefisien alfa Cronbach. Reliabilitas komposit dan nilai alfa Cronbach bergerak di sekitar 0,6 hingga 0,7.

2. *Inner Model* (Model Struktural)

Menurut Ghozali dan Latan (2015) model struktural disusun untuk menampilkan keterkaitan antara variabel laten sesuai dengan teori substantif.

a. Koefisien Determinasi

Nilai *R-square* (R^2) dievaluasi dalam pengujian kesesuaian model struktural. Koefisien determinasi berada dalam rentang 0 hingga 1, dengan nilai yang termasuk di antara kedua angka tersebut ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai mendekati 1, itu menandakan bahwa data aktual dan variabel independen sangat berperan dalam menentukan variabel dependen. Namun, apabila nilainya semakin mendekati nol, variabel bebas hanya memberikan sedikit kontribusi terhadap variabel terikat.

Menurut Ghozali dan Latan (2015) apabila nilai R^2 sama dengan nol, itu berarti variabel bebas dan variabel terikat tidak memiliki pengaruh satu sama lain. Nilai dari R^2 yang lebih besar dari 0,67 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Nilai R^2 dalam kisaran 0,33 hingga 0,67 menandakan pengaruh yang sedang. Nilai R^2 sebesar 0,33 mengindikasikan pengaruh yang minim, sedangkan nilai R^2 berkisar antara 0,19 hingga 0,33 menandakan tidak adanya pengaruh.

b. Koefisien Jalur

Koefisien jalur digunakan untuk menentukan apakah hipotesis akan diterima atau ditolak, tergantung pada tingkat signifikansi dari hasil tes. Penggunaan t statistik serta p value bertujuan untuk menilai tingkat signifikansi. Apabila nilai t statistik melebihi 1,96 (dalam koheren dengan signifikansi tingkat 5% dari distribusi tabel t) dan p value di bawah 0,05, itu menunjukkan hasil yang signifikan. Ghozali and Latan (2015).



Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, t statistik dan p value digunakan untuk menguji hipotesis. Uji t statistik dimanfaatkan untuk mengukur seberapa besar dampak variabel bebas terhadap variabel terikat dengan signifikan. Kriteria penilaian yang dimasukkan dalam uji t adalah:

1. Jika nilai t statistik di bawah 1,96, hipotesis akan ditolak karena tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila t statistik melebihi 1,96, maka hipotesis dapat diterima karena variabel bebas diyakini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Apabila nilai p value berada di bawah 0,05, maka dianggap signifikan. Apabila nilai p value melebihi 0,05, maka dapat diartikan bahwa hasilnya tidak signifikan. Sebagai hasilnya, untuk menjelaskan pengaruh variabel digunakan pengujian signifikansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penilaian responden terhadap item kuisisioner kualitas pelayanan akademik yaitu:

Tabel 4. Hasil Penilaian Responden Kualitas Pelayanan Akademik

No	Item Kuesioner	Rata-Rata	Kategori
1	Ruangan akademik bersih, rapi, dan nyaman	3,07	Tinggi
2	Fasilitas ruangan akademik lengkap dan sesuai	2,66	Tinggi
3	Pegawai akademik berpenampilan rapi dan sopan	3,19	Tinggi
4	Pegawai akademik melayani dengan cepat, baik, dan teliti	3,04	Tinggi
5	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	2,99	Tinggi
6	Keamanan dalam ruangan pelayanan terjamin	2,94	Tinggi
7	Pegawai akademik tanggap terhadap keluhan mahasiswa	3,14	Tinggi
8	Pegawai akademik selalu siap untuk membantu mahasiswa	3,23	Tinggi
9	Pegawai akademik cepat dalam menyelesaikan masalah	3,03	Tinggi
10	Pegawai akademik selalu ramah dalam melayani mahasiswa	2,93	Tinggi
11	Pegawai akademik mempunyai pengetahuan yang luas	3,12	Tinggi
12	Pegawai akademik menjamin mahasiswa yang melakukan pelayanan akademik	3,11	Tinggi
13	Pegawai akademik mengerti keinginan mahasiswa	3,01	Tinggi
14	Pegawai akademik mampu berkomunikasi dengan baik	3,07	Tinggi
15	Waktu pelayanan yang fleksibel untuk kenyamanan mahasiswa	3,06	Tinggi
Total Rata-Rata		3,04	Tinggi

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 4, terlihat bahwa penilaian total rata-rata responden terhadap variabel kualitas pelayanan akademik yaitu 3,04 (tinggi). Pada item “pegawai akademik selalu siap untuk membantu mahasiswa” mendapat rating tertinggi dari responden sebesar 3,23 (tinggi). Sedangkan pada item “fasilitas ruangan akademik lengkap dan sesuai” mendapat rating terendah dari responden sebesar 2,66 (tinggi).

Hasil penilaian responden terhadap item kuisisioner kepuasan mahasiswa yaitu:

Tabel 5. Hasil Penilaian Responden Kepuasan Mahasiswa

N o	Item Kuesioner	Rata-Rata	Kategori
1	Merasa nyaman saat pegawai akademik memberikan pelayanan	3,16	Tinggi
2	Merasa tidak ada keluhan selama menggunakan pelayanan	2,82	Tinggi
3	Merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai	3,04	Tinggi
4	Sarana dan prasarana yang ada sangat memuaskan	2,73	Tinggi
5	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan	2,89	Tinggi
	Total Rata-Rata	2,93	Tinggi

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 5, diketahui bahwa penilaian total rata-rata responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa yaitu 2,93 (tinggi). Pada item “saya merasa nyaman saat pegawai akademik memberikan pelayanan” mendapat rating tertinggi dari responden sebesar 3,16 (tinggi). Sedangkan pada item “sarana dan prasarana yang ada sangat memuaskan” mendapat rating terendah dari responden sebesar 2,73 (tinggi).

Hasil penilaian responden terhadap item kuisisioner loyalitas mahasiswa yaitu:

Tabel 6. Hasil Penilaian Responden Loyalitas Mahasiswa

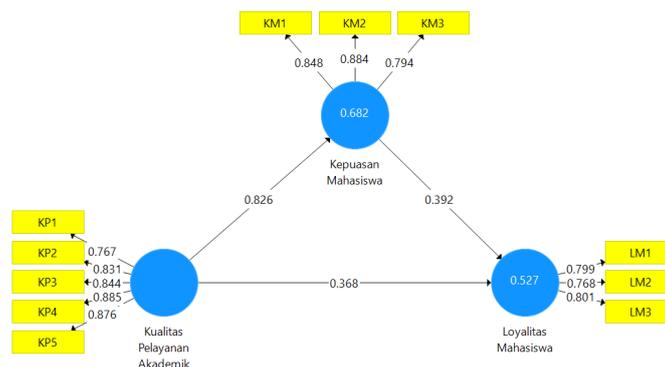
N o	Item Kuesioner	Rata-Rata	Kategori
1	Saya akan menjadi pelanggan yang setia	3,17	Tinggi
2	Saya tetap menggunakan pelayanan akademik secara berulang	3,18	Tinggi
3	Saya tidak tertarik pindah ke fakultas lain	3,20	Tinggi
4	Saya melihat layanan akademik FEBI lebih baik dari fakultas lain	2,87	Tinggi
5	Saya merekomendasikan layanan akademik kepada orang lain	2,93	Tinggi
	Total Rata-Rata	3,07	Tinggi

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 6, diperoleh bahwa penilaian total rata-rata responden terhadap variabel kualitas pelayanan akademik yaitu 3,07 (tinggi). Pada item “saya tidak tertarik pindah ke fakultas lain” mendapat rating tertinggi dari responden sebesar 3,20 (tinggi). Sedangkan pada item “saya melihat pelayanan akademik FEBI lebih baik dari fakultas lain” mendapat rating terendah dari responden sebesar 2,87 (tinggi).



Hasil pengujian validitas konvergen sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Selanjutnya hasil pengujian validitas konvergen ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 7. Nilai Faktor Loading Pengujian Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Faktor Loading
Kualitas Pelayanan Akademik	KP1	0,767
	KP2	0,831
	KP3	0,844
	KP4	0,885
	KP5	0,876
Kepuasan Mahasiswa	KM1	0,848
	KM2	0,884
	KM3	0,794
Loyalitas Mahasiswa	LM1	0,799
	LM2	0,768
	LM3	0,801

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 7, diperoleh bahwa nilai faktor loading untuk semua indikator variabel memenuhi kriteria yang lebih besar dari 0,7. Ini menunjukkan bahwa tidak ada indikator variabel yang dihapus dan model bebas dari masalah validitas konvergen. Untuk mengevaluasi validitas konvergen, dapat menggunakan pengukuran nilai AVE seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 8. Nilai AVE Pengujian Validitas Konvergen

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan Akademik	0,709
Kepuasan Mahasiswa	0,711
Loyalitas Mahasiswa	0,623

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari data di tabel 8, ternyata nilai AVE untuk setiap indikator variabel memenuhi standar dengan mencapai angka lebih besar dari 0,5. Ini menandakan bahwa indikator variabel telah melewati uji validitas konvergen.

Hasil pengujian reliabilitas komposit terhadap variabel sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Komposit

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
Kualitas Pelayanan Akademik	0,897	0,924
Kepuasan Mahasiswa	0,798	0,880
Loyalitas Mahasiswa	0,704	0,832

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 9, dapat diperoleh bahwa nilai Cronbach's alpha dan reliabilitas komposit memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu lebih besar dari 0,70. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki konsistensi yang baik dan dinyatakan lulus dalam pengujian reliabilitas komposit.

Hasil pengujian validitas diskriminan terhadap variabel sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

Variabel	Kualitas Pelayanan Akademik	Kepuasan Mahasiswa	Loyalitas Mahasiswa
Kualitas Pelayanan Akademik	0,842		
Kepuasan Mahasiswa	0,826	0,843	
Loyalitas Mahasiswa	0,691	0,695	0,790

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari data dalam tabel 10, dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk memenuhi syarat yang lebih tinggi daripada skor korelasi antar konstruk dalam model. Ini menegaskan bahwa semua indikator variabel telah berhasil menjelaskan konstruk individunya dengan baik, sehingga memenuhi syarat untuk lulus uji validitas diskriminan.

Hasil pengujian koefisien determinasi terhadap variabel kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

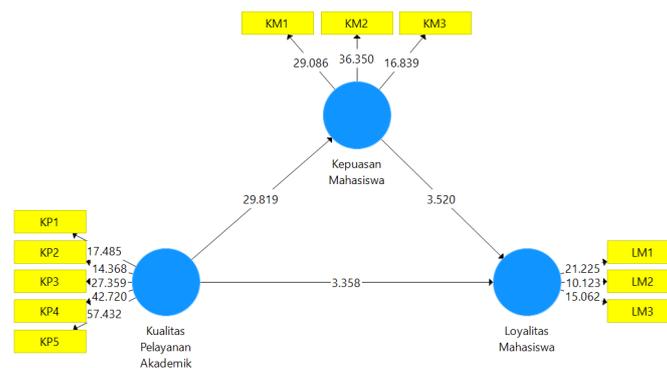
Variabel	Koefisien Determinasi
Kepuasan Mahasiswa	0,682
Loyalitas Mahasiswa	0,527

Sumber: data primer diproses tahun 2024



Dari tabel 11, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk variabel kepuasan mahasiswa adalah 0,682. Tingkat kualitas pelayanan akademik sangat signifikan dengan persentase yang mencapai 68,2% dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Sementara sebesar 31,8% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian nilai koefisien determinasi untuk variabel loyalitas mahasiswa adalah 0,527. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 52,7% terhadap loyalitas mahasiswa. Sementara 47,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian koefisien jalur terhadap indikator variabel sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil uji Koefisien Jalur

Hasil pengujian koefisien jalur dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Pengujian Koefisien Jalur

Variabel	Sampel Asli (O)	T Statistik	P Value	Kriteria
KP → LM	0,368	3,358	0,001	Signifikan
KP → KM	0,826	29,819	0,000	Signifikan
KM → LM	0,392	3,520	0,000	Signifikan

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 12, ditemukan bahwa koefisien jalur antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa memenuhi kriteria karena nilai t statistik 3,358 melebihi 1,96 dan p value 0,001 lebih rendah dari 0,05. Ini mengindikasikan hasil yang signifikan. Kriteria yang terpenuhi adalah ketika koefisien jalur kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai t statistik sebesar 29,819, yang jauh lebih besar dari 1,96, dan memiliki p value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan hasil yang signifikan. Koefisien jalur kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa memenuhi kriteria dengan nilai t statistik sebesar 3,520, yang lebih besar dari 1,96, serta p value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan pencapaian yang signifikan.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung terhadap variabel sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Sampel Asli (O)	T Statistik	P Value	Kriteria
KP → KM → LM	0,324	3,481	0,001	Signifikan

Sumber: data primer diproses tahun 2024

Dari tabel 13, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai t statistik sebesar 3,481 yang melebihi batas 1,96 dan p value sebesar 0,001 yang lebih rendah dari 0,05. Ini menunjukkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan tabel 12 dan 13, hasil uji hipotesis penelitian diperoleh sebagai berikut:

1. Dari hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t statistik variabel kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa adalah 3,358 yang melebihi nilai kritis 1,96 dengan p value sebesar 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis 1 dapat diterima karena kualitas pelayanan akademik secara signifikan memengaruhi loyalitas.
2. Dari hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ini terbukti dari nilai t statistik sebesar 29,819 yang melebihi 1,96 dan p value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis 2 diterima.
3. Dari hasil uji hipotesis variabel kepuasan mahasiswa (Z) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,520 yang melebihi batas kritis 1,96 dan p value sebesar 0,000 yang lebih rendah dari 0,05. Sehingga disimpulkan hipotesis 3 diterima karena kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas.
4. Dengan nilai t statistik sebesar 3,481 yang lebih tinggi dari 1,96 dan p value sebesar 0,001 yang lebih rendah dari 0,05 maka hipotesis 4 diterima karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Pembahasan

Hasil analisis data dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik secara signifikan memengaruhi loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Penyebab terjadinya itu bisa disebabkan oleh berbagai aspek yang terkait dengan kualitas layanan akademik yang telah berhasil membentuk rasa loyalitas di kalangan mahasiswa. Poin-poin penting dalam menilai kualitas layanan mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Berdasarkan penelitian Murtiningsih dan Wahyudi (2021), kualitas layanan menjadi faktor sentral yang berdampak pada kesetiaan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan mendapat pengalaman positif, hal tersebut akan mendorong loyalitas mereka terhadap perusahaan. Pelanggan mungkin tidak selalu setia jika mereka menghadapi pelayanan yang kurang memuaskan atau menurun dari standar yang diinginkan.



Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas mahasiswa di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diterima dari pegawai akademik di institusi tersebut. Karena pelayanan didasari oleh berbagai faktor, seperti faktor manusia yang memberikan layanan, alat atau fasilitas yang digunakan, mekanisme kerja yang digunakan, dan juga sikap individu yang memberikan layanan serta yang menerima layanan. Dalam penelitian ini, didapati hasil yang serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti-peneliti seperti Karunia (2020), Sibarani (2021), dan Hidayat dan Rohana (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Apabila perguruan tinggi memberikan pelayanan akademik yang berkualitas, mahasiswa akan memberikan tanggapan positif terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut, sehingga mendorong terjaganya loyalitas mahasiswa.

Dengan menganalisis data dan menguji hipotesis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Penyebabnya bisa termasuk faktor-faktor terkait kualitas layanan akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Beberapa hal yang menggambarkan kualitas pelayanan termasuk bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua berupaya memberikan pelayanan akademik yang berkualitas sebagai penyedia jasa Pendidikan tinggi. Ini bertujuan untuk memastikan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua merasa puas. Semakin baik pelayanan akademik yang diberikan, semakin puas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan serta uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Aspek-aspek kepuasan mahasiswa yang terhubung dengan loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua mungkin menjadi penyebabnya. Aspek kepuasan mahasiswa termasuk dalam tidak adanya keluhan, perasaan puas, dan kesesuaian dengan ekspektasi. Mahasiswa yang merasa terpuaskan dengan keramahan pelayanan akademik yang diberikan oleh FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua cenderung semakin setia terhadap institusi tersebut. Saat mahasiswa merasa puas, mereka akan menjadi lebih setia dan dengan sendirinya akan merekomendasikan pelayanan akademik kepada orang lain.

Berdasarkan analisis data dan uji hipotesis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Hasil menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,324, lebih kecil daripada pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa, yang mencapai 0,368.

Fakta bahwa ketika sebuah penawaran sesuai dengan harapan pelanggan, akan berdampak pada kepuasan mereka dan meningkatkan kemungkinan untuk menggunakan atau membeli barang atau jasa tersebut lagi. Semakin baik kualitas pelayanan FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya akan mendorong terciptanya loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan prioritas utama dalam mencapai kesuksesan sebuah institusi pendidikan tinggi. Salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan layanan

akademik yang berkualitas sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dapat memicu rasa puas dan memupuk loyalitas mahasiswa untuk masa depan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian, bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang penting terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa, semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka terhadap FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.
2. Kualitas pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan meningkatkan kualitas layanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.
3. Kepuasan mahasiswa memiliki dampak yang penting pada loyalitas mahasiswa. Artinya, jika kepuasan mahasiswa di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua meningkat, maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat.
4. Kebetulan, tingkat kepuasan mahasiswa bertindak sebagai penengah antara kualitas layanan akademik dan kesetiaan mahasiswa di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Ini berarti semakin baik layanan akademik yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesetiaan mereka terhadap institusi.

Dengan mempertimbangkan kesimpulan yang telah disajikan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bila membicarakan varian kualitas layanan akademik, penilaian responden menunjukkan bahwa indikator bukti fisik, khususnya mengenai fasilitas ruangan akademik lengkap dan sesuai, memperoleh nilai rata-rata terendah. Dari hasil tersebut, sebaiknya FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua menambahkan fasilitas ruangan akademik yang lebih lengkap untuk mendukung pelayanan akademik kepada mahasiswa.
2. Dibandingkan dengan variabel lainnya, kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dinilai sangat memuaskan, dengan penilaian responden menunjukkan nilai rata-rata terendah. Dari pencapaian tersebut, disarankan agar FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua meningkatkan kelengkapan fasilitas guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik.
3. Saat memeriksa variabel loyalitas mahasiswa terkait resistensi atau hambatan terhadap pelayanan akademik, saya menemukan bahwa FEBI dinilai lebih baik daripada fakultas lain oleh responden dengan nilai rata-rata terendah. Dari temuan itu, seharusnya FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua fokus pada meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan akademik yang ditawarkan, agar mahasiswa merasa puas dan setia kepada layanan akademik yang diberikan.
4. Dalam studi ini, hanya fokus pada satu variabel independen, yakni kualitas layanan akademik. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti total quality management, kepercayaan, nilai pelanggan, dan lainnya agar lingkup variabelnya menjadi lebih komprehensif.



REFERENSI

- Adnan, M., dan Subagiyo. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening pada Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta”, *Jurnal Satya Mandiri: Manajemen & Bisnis, Magister Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia. Vol.6, No.2.*
- Aisyatunnadiya. (2021). *Pengaruh Kualitas Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.* Program Studi Magister Kualitas Pendidikan Islam Konsentrasi Kualitas Pendidikan Tinggi Islam Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Edisi Revisi VII. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiastuti, A., Sanosra, A., dan Susbiani, A. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (*Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam LAIN Jember*)”.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H.,
- Hidayat, R., dan Rohana, T. (2022). “Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa”, *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah EKUITAS*, 3(4), 849–855. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>
- Karunia, E. (2020). “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan”, *Jurnal Ekonomi Kualitas Dan Bisnis*, 4(1), 127–134. <https://doi.org/10.31311/jeco.v4i1.7620>
- Muhibbah, R. I. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”, *Program Studi Kualitas Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.*
- Muhson, Ali. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS.* Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Murtiningsih, D. dan Wahyudi, W. (2021). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Perceived Value*, dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa”,

Journal Of Management Judicious Volume 02 Issue 02. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i2>

Sibarani, Riama. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik LIMIT'S Vol.17, 17(2)*, 43–49.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Syahputra, A. D. (2020). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur”, *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(2), 80–92. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.439>

Tim Penyusun. (2024). *Panduan Penulisan Tesis dan Artikel Ilmiah*. Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

Urfany, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Tokopedia)*. Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Widyaningrum, I. D. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat”, *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(20), 1–22.

