Jurnal Bisnis
Volume 7 Nomor 1 – Oktober Tahun 2019
ISSN: 2338 -0411

PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MELALUI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dewi Mulyani
Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Perdana Mandiri
dewimulyani@poltek-perdanamandiri.ac.id

Abstract

STIEB Perdana Mandiri is a college in Purwakarta with a large number of students among its competitors, therefore STIEB PM always wants to appear leading and excel in the Purwakarta community. The purpose of this research is to know how big influence of institution image to student loyalty with satisfaction as intervening variable.

Methods of data collection is done by direct observation, spread questionnaire / questionnaire and literature study. Questionnaire / questionnaire distributed to active students STIEB PM which amounted to 1070 students and the sample in this study are as many 91 students as respondents.

Based on the results of research and discussion that has been described, the results obtained that the image of the institution affect the loyalty of students, as well as student satisfaction also affect student loyalty. However, according to the results of path analysis, the institutional image has a greater direct effect of 0.619 than through student satisfaction of 0.477. According to the results of the study, it is noted that there are still some things that have been superior that is owned by STIEB PM that has a good reputation, care about the environment and accuracy in graduation students. As for things that are still a homework for STIEB PM is to make improvements to campus facilities, such as building improvements, parking areas, places of worship, and canteens. Then the attitude of the staff employees who considered less friendly to students also be one of the list in terms of which must be improved, and the campus should be able to guarantee graduates of quality.

Keywords: corporate image,satisfaction, loyalty

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor penting dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul, melalui pendidikan khususnya pendidikan di perguruan tinggi dapat diharapkan adanya serapan ilmu (*transfer of science*), serapan pengetahuan (*transfer of knowledge*), serapan teknologi (*transfer of technology*) dan serapan informasi *(transfer of information*). Hal ini sesuai dengan salah satu amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu upaya untuk mewujudkannya yaitu melalui pendidikan

Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan berkualitas, disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. (Rinala at all, 2013).

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi STIEB Perdana Mandiri sebagai salah satu institusi pendidikan swasta berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh STIEB Perdana Mandiri.

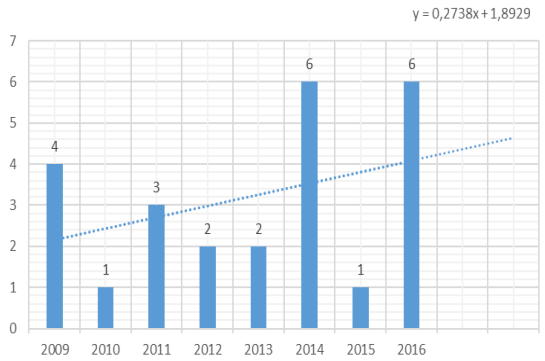
STIEB Perdana Mandiri merupakan perguruan tinggi swasta yang dapat menarik para minat pelajar yang akan melangsungkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Peningkatan tersebut dikarenakan masyarakat, mengalami perubahan pandangan terhadap pendidikan yang berorientasi gelar pendidikan profesional. Indikasi dari tingginya minat ini adalah jumlah calon mahasiswa yang mendaftar untuk menjadi mahasiswa ke jenjang pendidikan profesional. Gambaran perkembangan jumlah mahasiswa STIEB Perdana Mandiri dapat dilihat dari table 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri Periode 2009-2016

Prodi	Tahun							
	2009	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
MB	13	43	109	193	303	426	618	760
AKS1	32	59	100	173	280	465	470	540
AKD3	149	157	174	232	256	197	164	130
TOTAL	**194**	**259**	**383**	**598**	**839**	**988**	**1.252**	**1.430**

Sumber : forlap dikti (2017)



Melihat begitu tingginya perkembangan jumlah mahasiswa di STIEB Perdana Mandiri, sudah sepatutnya mahasiswa dilayani oleh lembaga dengan semaksimal mungkin. Akan tetapi kenyataannya mahasiswa STIEB Perdana Mandiri masih belum merasa puas terhadap pelayanan lembaga, hal ini dibuktikan dengan hasil prasurvey kepada 30 mahasiswa, adapun hasil prasurvey tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Prasurvey terhadap 30 Mahasiswa di STIEB Perdana Mandiri Tahun 2017

Variabel/dimensi	Hasil Prasurvey
Citra Institusi STIEB Perdana Mandiri Purwakarta tidak menghasilkan lulusan yang berkualitas	22 (73,3%)
Kepuasan Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri belum memiliki staff karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan akademik	19 (63,3%)
STIEB Perdana Mandiri belum memiliki staff karyawan yang berkompeten	16 (53,3%)
STIEB Perdana Mandiri belum memiliki fasilitas yang lengkap	20 (66,6%)

Sumber : data diolah (2017)

Selain itu, STIEB Perdana Mandiri juga memiliki kendala lain yaitu adanya mahasiswa yang tidak melanjutkan studi di STIEB Perdana Mandiri bahkan memutuskan untuk pindah ke perguruan tinggi lainnya. STIEB Perdana Mandiri kehilangan mahasiswanya setiap tahun secara fluktuatif. Adapun data mutasi mahasiswa STIEB Perdana Mandiri adalah sebagai berikut:

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, di gambarkan bahwa mahasiswa yang tidak melanjutkan studi atau mutasi mahasiswa memiliki trend yang meningkat, diperkirakan peningkatan ini akan terus naik tiap tahunnya

apabila lembaga tidak melakukan perubahan/evaluasi. Data ini dapat menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa sebagai konsumen terdapat masalah.

Berdasarkan hasil prasurvey dan data mutasi mahasiswa, peneliti dapat menjadikan data tersebut sebagai acuan bahwa STIEB Perdana Mandiri memiliki masalah dalam citra institusi, kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Untuk itu peneliti bermaksud untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa yang kemungkinan faktor nya adalah citra institusi dan kepuasan mahasiswa.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey deskriptif dan verifikatif. Metode survey adalah pengumpulan data yang dilakukan terhadap suatu objek di lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Menurut Nazir (2011:56) mengemukakan bahwa:

> Metode survey deskriptif dan verifikatif merupakan suatu proses penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa danvariabel kepuasan sebagai variabel intervening, variabel yang digunakan sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)
   Menurut Nuryaman dan Christina (2015:42) variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependent. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah Citra Institusi (X).
2. Variabel Intervening
   Menurut Nuryaman dan Christina (2015:45) variabel intervening adalah variabel yang kedudukannya dapat merubah hubungan langsung menjadi tidak langsung antarvariabel independen dengan variabel dependen. Variabel intervening kedudukannya terletak antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel intervening adalah Kepuasan Mahasiswa (Y).
3. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
   Menurut Nuryaman dan Christina (2015:42) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Loyalitas Mahasiswa (Z).

Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang diambil berasal dari data primer, dimana peneliti membuat dan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif STIEB Perdana Mandiri kemudian mengolah kuesioner tersebut melalui program SPSS.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi/Pengamatan
   Sugiyono (2017:145) mengemukakan bahwa “teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”. Pada proses observasi ini, peneliti mengamati situasi-situasi apa saja yang berkenaan dengan

penelitian, mencatat hal-hal yang dianggap penting untuk menunjang penelitian. Dengan observasi juga dapat mempermudah untuk memperoleh data di lapangan.

2. Kuesioner/Angket
   Menurut Sugiyono (2017:142) "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Kuesioner yang diberikan merupakan kuesioner tertutup, yang artinya jawaban sudah disediakan sehingga responden hanya perlu memberikan jawaban berupa tanda *cheklist* (√) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan jawaban yang dianggap paling sesuai menurut responden. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Riduwan dan Kuncoro (2013:20) "Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Skala likert dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan positif dan setiap pertanyaan mewakili indikator yang mempunyai bobot nilai antara 1-5.
3. Studi Literatur
   Studi literatur adalah mencari referensi teori yang relefan/berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Referensi dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber diantaranya adalah buku, skripsi, jurnal, media dan media internet.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *Probability Sampling*. Sugiyono (2017:82) mengemukakan bahwa "*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Teknik yang dilakukan dalam *Probability Sampling* adalah dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Nuryaman dan Christina (2015:107) mengemukakan bahwa :

> *Stratified random sampling* adalah teknik penentuan sampel dimana populasi dipisahkan ke dalam sub populasi atau strata. Besarnya sampel dalam setiap strata dihitung dengan dua informasi, yaitu besarnya total sampel dan besarnya sampel yang dialokasikan ke dalam setiap strata. Keputusan untuk menentukan berapa besarnya sampel dalam setiap strata dapat dilakukan dengan cara proposional atau tidak proposional.

Untuk mengambil sampel dalam penelitian, peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:
n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir, sebanyak 10% (0,1).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIEB Perdana Mandiri sebesar 1.070 mahasiswa. Presentase kelonggaran ketidaktelitian yang diambil adalah 10%, sehingga ukuran sampelnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1070}{1+1070 \text{ x}(0.1)^2}$$

= 91,4 dibulatkan menjadi 91

Dengan demikian sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 91 mahasiswa. Untuk penentuan jumlah sampel untuk masing – masing program studi dihitung secara proporsional dengan rumus :

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

Keterangan :

n_i = jumlah sampel
n = jumlah seluruh sampel yang didapat
N = jumlah seluruh populasi
Ni = jumlah masing – masing unit populasi

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil sampel untuk masing-masing program studi, seperti contoh program studi manajemen bisnis semester I dengan jumlah seluruh populasi (N) = 1070, jumlah sampel yang di dapat (n) = 91 dan jumlah masing-masing unit populasi (Ni) = 185, maka perhitungannya sebagai berikut :

$$ni = \frac{165}{1070} \; x \; 91 = 14{,}03 \;\; dibulatkan \; 14$$

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Riduwan dan Kuncoro (2013:115) mengemukakan bahwa "teknik analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X terhadap Y serta dampaknya kepada Z.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang diterapkan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji autokorelasi tidak digunakan karena dalam penelitian ini tidak menggunakan data sekunder.

Analisis Korelasi

Sulaiman (2012: 109) korelasi adalah salah satu teknik statistika yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variable atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Dalam hal ini untuk mengetahui keeratan hubungan antara citra institusi, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa STIEB Perdana Mandiri.

Derajat atau tingkat hubungan antara dua variable diukur dengan indeks korelasi disebut koefisien korelasi (Nazir, 2011: 450). Adapun interpretasi nilai r dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3
Interprestasi nilai r

Besarnya r	Interprestasi nilai r
0.000 - 0.199	Sangat Rendah
0.200 - 0.399	Rendah
0.400 – 0.599	Sedang
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2017:231)

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen

menjelaskan variabel dependen, hal ini terletak pada tabel *Model Summary* [b], dikarenakan hal ini merupakan analisis linear berganda, maka data yang digunakan adalah *Adjusted R Squeare.*

Adapun koefisien Determinasi dapat diperoleh dari:

$$Kd = r^2 x\ 100\%$$

Dimana:
Kd = Koefisien Determinasi
r = Koefisien Korelasi

Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini terdiri beberapa hipotesis:

Uji Hipotesis Parsial

a. H_0 : ρyx1 = 0 citra tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
   H_1 : ρyx1 ≠ 0 citra berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
b. H_0 : ρyx2 = 0 citra tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa
   H_1: ρyx2 ≠ 0 citra berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa
c. H_0 : ρyx3 = 0 kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa
   H_1 : ρyx3 ≠ 0 kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa

Untuk memastikan apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka dilakukan pengujian hipotesis statistik sebagai berikut:

Statistik Uji untuk Hipotesis tersebut adalah:

$$T_{0i} = \frac{\rho_{yxi}}{\sqrt{\frac{\left(1-R_y^2\right)Crii\,,1,2,3}{n-k-l}}}$$

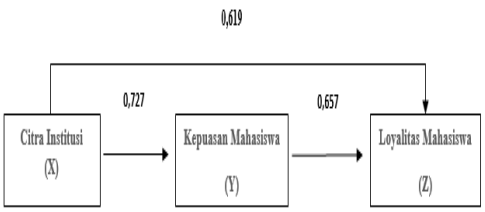
Tolak $H_0 \geq t\alpha_1$ (n-k-l)

Kriteria uji: tolak H_0, jika t hitung > t tabel dengan derajat kebebasan = n-k-l atau Nilai< 5% berarti H_0 → ditolak, dan H_1→ diterima, artinya koefisien jalur signifikan.

Nilai Probability > 5 % H_0 → diterima

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Path Analysis



Gambar 1.2
Diagram Jalur dari Hasil Regresi

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa citra institusi memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas mahasiswa secara langsung dengan nilai 0,619 dibandingkan melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening yaitu sebesar 0,727x0,657=0,477.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada penelitian ini digunakan uji *One sample kolmogrov smirnov* untuk menguji normalitas model regresi.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

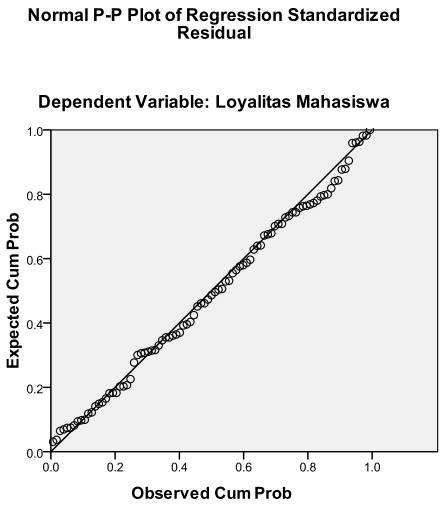
		Unstandardized Residual
N		91

Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43567078
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.625
Asymp. Sig. (2-tailed)		.830

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,830. Karena signifikansi lebih dari 0,05 (0,830 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dari nilai residual tersebut adalah normal. Secara visual gambar grafik normalitas dapat dilihat pada grafik 4.1 di bawah ini.



Grafik di atas mempertegas bahwa model regresi yang diperoleh berdistribusi normal, dimana titik-titik nilai residual menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Pada penelitian ini digunakan uji multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation Faktor (VIF) pada model regresi.

Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Citra Institusi	,471	2,123
	Kepuasan Mahasiswa	,471	2,123

a. Dependent variable : loyalitas mahasiswa

Dari hasil output di atas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance kedua variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah modal regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian situasi Heteroskedastisitas ini dilakukan dengan uji Glajser. Uji Glajser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	91	91	91

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

Tabel 1.4
Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.648	1.112		3.281	.001
Citra Institusi	.001	.084	.002	.011	.991
Kepuasan Mahasiswa	-.054	.042	-.198	-1.301	.197

a. Dependent Variable: abs_res

Korelasi

Coeficien Corelation
Correlations

		Citra Institusi	Kepuasan Mahasiswa	Loyalitas Mahasiswa
Citra Institusi	Pearson Correlation	1	.727**	.619**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	91	91	91
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.727**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	91	91	91
Loyalitas Mahasiswa	Pearson Correlation	.619**	.657**	1

Dari tabel 4.32 dapat diketahui hubungan atau korelasi antar variabel sebagai berikut:

1) Citra Institusi dengan kepuasan mahasiswa adalah 0.727 dan sig 0.000, dapat diartikan bahwa hubungan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa kuat dan signifikan.
2) Citra institusi dengan loyalitas mahasiswa adalah 0.619 dan sig 0.000, dapat diartikan bahwa hubungan antara citra institusi dengan loyalitas mahasiswa kuat dan signifikan.
3) Kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa adalah 0.657 dan sig = 0.000, dapat diartikan bahwa hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa kuat dan signifikan.

Determinasi

$$P_{ei} = \sqrt{1 - Kd_i}$$

$$P1 = \sqrt{1 - Kd_1} = \sqrt{1 - 0{,}5285} = 0{,}6866$$

$$P2 = \sqrt{1 - Kd_2} = \sqrt{1 - 0{,}3831} = 0{,}7853$$

$$P3 = \sqrt{1 - Kd_3} = \sqrt{1 - 0{,}4316} = 0{,}7538$$

$$Kd_Total = 1 - P_1^2 P_2^2 P_{31}^2$$

$$Kd_Total = 1 - 0{,}6866^2 x 0{,}7853^2 x 0{,}7538^2$$

$$Kd_Total = 1 - 0{,}1652$$

$$Kd_Total = 0{,}8348$$

Berarti variabel loyalitas mahasiswa dijelaskan variabel citra institusi dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening sebesar 83,48% sedangkan sisanya sebesar 16,52% dijelaskan variabel lain diluar model.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data dan rumusan masalah serta paradigma penelitian, analisis selanjutnya adalah pengujian hipotesis secara parsial yaitu sebagai berikut:

A. Pengujian Hipotesis Parsial Pengaruh Citra Institusi (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Pengaruh parsial variabel citra intitusi (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) perlu dilakukan pengujian stratistik, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho YX_1 = 0$ Citra institusi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_1 : \rho YX_1 \neq 0$ Citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kriterian Uji: Tolak Ho, jika t hitung lebih besar dari t tabel atau $t_o > t_{tabel}$, dengan derajat kebebasan = 91– 3 – 1

Hasil Uji Parsial Variabel Citra Institusi (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Struktural	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
ρYX	0,727	9,997	2.015	H_0 ditolak, terdapat pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa

B. Pengujian Hipotesis Parsial Pengaruh Citra Institusi (X) Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z)

Pengaruh parsial citra institusi (X) terhadap kepuasan loyalitas mahasiswa (Z) perlu dilakukan pengujian stratistik, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho YX_2 = 0$ citra institusi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

$H_1 : \rho YX_2 \neq 0$ citra institusi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Kriterian Uji: Tolak Ho, jika t hitung lebih besar dari t tabel atau $t_o > t_{tabel}$, dengan derajat kebebasan = 91 – 3 – 1

Hasil Uji Parsial Citra Institusi (X) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z)

Struktural	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
ρYX_2	0,619	7,431	2.015	H_0 ditolak, terdapat pengaruh citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa

C. Pengujian Hipotesis Parsial Pengaruh Kepuasan Mahasiswa (Y) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z)

Pengaruh parsial Kepuasan mahasiswa (Y) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z) perlu dilakukan pengujian stratistik, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H_0 : $\rho YX_3 = 0$ Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa

H_1 : $\rho YX_3 \neq 0$ Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa

Kriterian Uji: Tolak Ho, jika t hitung lebih besar dari t tabel atau $t_o > t_{tabel}$, dengan derajat kebebasan = 91 – 3 – 1

Hasil Uji Parsial Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Z)

Struktural	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
ρYX_3	0.657	8,227	2.015	H_0 ditolak, terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat peneliti simpulkan :

1. Persepsi mahasiswa STIEB Perdana Mandiri mengenai citra institusi memiliki nilai rata-rata yang kuat (baik). Adapun pertanyaan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *Common Product, Attributes, Benefists or Attitudes* dengan pertanyaan mengenai "STIEB Perdana Mandiri Purwakarta Memiliki Reputasi Yang Baik" dengan nilai rata-rata 3,82. Kemudian yang memiliki kecenderungan kuat terbesar terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *Corporate Credibility* dengan pertanyaan "STIEB Perdana Mandiri Menghasilkan Lulusan Yang Berkualitas" dengan persentase sebesar 70%. Hasil analisis deskriptif menunjukkan citra institusi yang telah terbangun secara baik di STIEB Perdana Mandiri ditunjukkan dengan mahasiswa setuju bahwa STIEB Perdana Mandiri memiliki reputasi yang baik, mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, peduli terhadap lingkungan sekitar dan memiliki staff pengajar yang memiliki hubungan baik dengan para mahasiswa. Adapun yang masih harus diperbaiki adalah sikap karyawan yang belum menunjukkan keramahan dan memberikan pelayanan dengan baik.

2. Persepsi mahasiswa STIEB Perdana Mandiri mengenai kepuasan memiliki nilai rata-rata yang cukup kuat (baik) dan kuat (baik). Adapun pertanyaan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *empthy* dan *reliability* dengan pertanyaan mengenai "staf pengajar dan staf karyawan di STIEB Perdana Mandiri memiliki sikap yang ramah sesuai dengan harapan" dan "sistem pembayaran sudah tergolong *uptodate* dan memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi sesuai dengan harapan" dengan nilai rata-rata 3,48. Kemudian yang memiliki kecenderungan kuat terbesar terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *Assurance* dengan pertanyaan "lulus dengan tepat waktu sesuai dengan harapan" dengan persentase sebesar 79%. Hasil analisis

deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa STIEB Perdana Mandiri belum merasa puas dengan apa yang telah disediakan oleh kampus, hal ini terlihat dari banyaknya kekurangan yang mesti ditingkatkan kembali terutama pada aspek *tangible* (bentuk fisik) berupa gedung, lahan parkir yang kurang luas maupun ruang perkuliahan yang belum bersih dan nyaman. Selain itu mahasiswa juga masih belum diberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan metode pembayaran kuliah yang belum sempurna masih menyulitkan mahasiswa pada waktu atau kondisi tertentu. Hal ini yang menyebabkan kepuasan mahasiswa di STIEB Perdana Mandiri masih sangat kurang.

3. Persepsi mahasiswa STIEB Perdana Mandiri mengenai loyalitas memiliki nilai rata-rata yang yang kuat (baik). Adapun pertanyaan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *Makes Regular Repeat* dengan pertanyaan "saya tidak akan pindah ke universitas lain" dengan nilai rata-rata 3,91. Kemudian yang memiliki kecenderungan kuat terbesar terdapat dalam pertanyaan pada dimensi *Refers Other* dengan pertanyaan "saya akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain (positif WOM) tentang STIEB Perdana Mandiri" dengan persentase sebesar 71%. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa STIEB Perdana Mandiri masih belum begitu tinggi, ini ditunjukkan dengan hasil penelitian dimana mahasiswa hanya bersedia menceritakan hal-hal positif tentang kampus kepada orang lain, merekomendasikan kampus kepada calon mahasiswa baru dan bersedia mengikuti program pendidikan dan training yang dilaksanakan oleh pihak kampus. Sedangkan, apabila ada perguruan tinggi yang lebih baik dari STIEB Perdana Mandiri, mahasiswa cenderung akan pindah dan bagi mahasiswa lulusan diploma 3 enggan untuk melanjutkan strata 1 nya di STIEB Perdana Mandiri.

4. Citra institusi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil korelasi sebesar 0.727 dan sig 0.000 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa kuat dan signifikan. Kemudian besarnya pengaruh dapat dilihat dari koefisien determinasi yaitu sebesar 52,85% hal ini menunjukkan bahwa citra institusi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 52,85% sedangkan sisanya 47,15% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Citra institusi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil korelasi sebesar 0.619 dan sig 0.000 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara citra institusi dan loyalitas mahasiswa kuat dan signifikan. Kemudian besarnya pengaruh dapat dilihat dari koefisien determinasi yaitu sebesar 38,31% hal ini menunjukkan bahwa citra institusi memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 38,31% sedangkan sisanya 61,69% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil korelasi sebesar 0.657 dan sig = 0.000 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas mahasiswa kuat dan signifikan. Kemudian besarnya pengaruh dapat dilihat dari koefisien determinasi yaitu sebesar 43,16% hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 43,16% sedangkan sisanya 56,84% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Menurut hasil penelitian dengan menggunakan uji *path analysis* dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa memiliki pengaruh lebih besar yaitu secara langsung dengan nilai 0,619 dibandingkan melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening yaitu sebesar 0,727x0,657=0,477.

V. REFERENSI

Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan keduabelas. Bandung: Alfabeta.

Arwanda, Nur O K, Hartoyo dan Hartoyo Sri. 2014. Kepuasan, Citra dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi; Kasus di Akademi XYZ. Jur. Ilm. Kel & kons Mei, vol 7 no. 2

Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2011. "Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar". *Tesis*. Bali: Program Pascasarjana Universitas Udayana.

Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro

Hurriyati, R. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Keller, Kevin Lane. 2008. *Strategic Brand Managemen: Buiding, Measuring, and Managing Brand Equity*, 3 th edition, Presentice Hall Inc, Canada.

Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Noviasari, Rifka Arinda. 2015. Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Stoedji Jember. *Tesis*. Jember: Program Pascasarjana Universitas Jember.

Nuryaman dan Christina. 2015. Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis. Bogor: Ghalia Indonesia.

Qomariah, Nurul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1 Maret 2012.

Riduwan dan Kuncoro. 2013. *Path Analysis* (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.

Soemirat dan Ardianto. 2017. Dasar-Dasar *Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelangggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset

Wuryan, Suphiyanto dan Djoko Legowo. 2009. "Pengaruh Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya kepada Komitmen Relasional Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang". *Jurnal: TEMA* Vol. 6 Edisi 2, September 2009 hal. 119-131.

Zulganef. 2008. Metode Penelitian Sosial & Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang- Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Keputusan Mendiknas RI No.004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi Pada Perguruan Tinggi