



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa Politeknik LP3I Makassar

Musa*

Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Makassar, Indonesia

*Email: musaandijamal9@gmail.com

Abstract: This study aims to determine and analyze the effect of service quality on student loyalty. This type of research is a survey with a quantitative approach. The research population is all students of the Politeknik LP3I Makassar in the 2021-2022 academic year, totaling 1,246. Sampling was carried out by proportional random sampling using the Slovin formula so that a sample of 93 respondents was obtained. Data collection techniques using observation, questionnaires, and documentation. The collected data was then analyzed using techniques of descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis. The results showed that there was a positive and significant effect of service quality on student loyalty. This research has implications for the need for universities as industry providers of study program products that meet the standards of community needs and government demands. Efforts to meet these standards must be based on excellent service.

Keywords: service quality, consumer loyalty, students, college

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Politeknik LP3I Makassar pada tahun akademik 2021-2022 yang berjumlah 1.246. Penarikan sampel dilakukan secara *proportional random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sejumlah 93 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian ini berimplikasi pada perlunya perguruan tinggi sebagai industri penyedia produk program studi yang memenuhi standar kebutuhan masyarakat dan tuntutan pemerintah. Upaya pemenuhan standar tersebut harus didasari pelayanan prima.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, mahasiswa, perguruan tinggi

PENDAHULUAN

Menjamurnya perguruan tinggi negeri maupun swasta mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat akan lembaga pendidikan tinggi. Hal ini juga berimplikasi pada persaingan lembaga pendidikan tinggi dalam perekrutan mahasiswa baru. Tidak sedikit perguruan tinggi akhirnya harus beralih pengelola atau bahkan ditutup karena ketidakmampuan untuk merekrut mahasiswa baru. Oleh karena itu, lembaga pendidikan tinggi hendaknya memiliki kualitas pemasaran dengan kualitas pelayan yang baik sebagai daya tarik dalam merekrut konsumen (mahasiswa) (Mico, 2020).

Daya tarik dalam merekrut konsumen perlu juga memperhatikan loyalitas mahasiswa sebagai duta perguruan tinggi yang tidak hanya yakin untuk menyelesaikan studi melainkan

Article History:

Received: 14/04/2022, **Revised:** 16/08/2022, **Accepted:** 1/09/2022

This work is licensed under CC BY 4.0

juga berusaha untuk mempromosikannya pada orang lain. Loyalitas mahasiswa sebagai pelanggan perlu dijaga oleh perguruan tinggi sebagai penyedia jasa melalui kualitas pelayanan yang baik dan terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang menekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan (Subagiyo dan Adlan, 2017). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya (Rohaeni dan Marwa, 2018). Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan juga perlu mengatur strategi pemasaran agar pelanggan tertarik terhadap produk-produk yang ditawarkan. Apabila produk tersebut memberi kepuasan bagi pelanggan, maka pelanggan akan tetap setia menggunakan produk tersebut dan berusaha untuk membatasi pembelian produk dari perusahaan lain (Subagiyo dan Adlan, 2017).

Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian Mustawadjuhaefa, Basrimodding, Jobhaarbima, dan Ilhamlabbase (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan. Oleh karena itu, sangat penting bagi lembaga perguruan tinggi untuk menjaga loyalitas mahasiswanya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini bisa berupa manajemen yang rapi, kualitas proses pembelajaran, fasilitas yang memadai, tenaga pengajar yang berkompeten, dan layanan administrasi yang cepat.

Kualitas pelayanan tersebut yang diterapkan pada Politeknik LP3I Makassar sebagai salah satu perguruan tinggi swasta berbentuk vokasi di Kota Makassar. Politeknik LP3I Makassar menawarkan lima program studi sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1 Keadaan Prodi dan Mahasiswa Politeknik LP3I Makassar Tahun 2022

No	Program Studi	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	
1	D4 Akuntansi Keuangan Publik	38	23	22	83
2	D4 Bisnis Digital	-	2	3	5
3	D3 Manajemen Informatika	56	44	27	127
4	D3 Administrasi Pemerintahan	30	27	2	59
5	D3 Administrasi Bisnis	190	149	104	443
Total Jumlah		314	245	158	717

Sumber: Dokumentasi pada Politeknik LP3I Makassar, 28 Maret 2022

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa terdapat lima program studi yang dikelola oleh Politeknik LP3I Makassar. Faktanya meskipun jumlah mahasiswa masih tergolong banyak untuk politeknik swasta namun terdapat penurunan jumlah mahasiswa pada tiga tahun terakhir. Karenanya kelima program studi tersebut senantiasa berbenah melalui penyesuaian dengan kebutuhan pasar dunia kerja di era globalisasi sehingga diharapkan lulusan Politeknik LP3I Makassar marketable, mampu bersaing, dan cepat terserap di dunia kerja. Bahkan produk jasa yang ditawarkan oleh Politeknik LP3I Makassar tidak sekedar pelayanan pendidikan yang berkualitas melainkan juga membantu lulusannya agar dapat memperoleh pekerjaan dengan cepat pada berbagai instansi atau perusahaan mitranya.

Berdasarkan fenomena dan fakta pada Politeknik LP3I Makassar perlu dilakukan penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk melanjutkan atau menyelesaikan studi pada Politeknik LP3I Makassar. Penelitian ini menjadi sangat menarik karena berusaha menemukan korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dalam perguruan tinggi sebagai industri atau perusahaan penyedia jasa pendidikan.

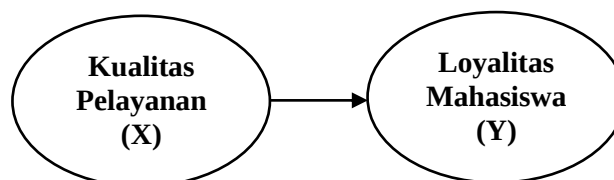
METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei dalam penelitian ini dilakukan pada populasi dengan responden yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013). Sementara itu, pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menitikberatkan pada pendeskripsian data statistik dan pengujian hipotesis dengan menggunakan data terukur sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan (Arikunto, 2014).

Desain Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini didesain berdasarkan hubungan antar variabel yang ingin dianalisis. Desain penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Bagan Desain Penelitian

Gambar tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu: kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, loyalitas mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat. Kualitas pelayanan (X) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan Politeknik LP3I Makassar dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan mahasiswa. Tingkat pelayanan tersebut didasarkan lima indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46) berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Mengingat keterbatasan waktu peneliti maka indikator tersebut difokuskan pada bidang *responsiveness* (daya tanggap) saja. Daya tanggap yang dimaksud adalah respons tenaga kependidikan dan tenaga pendidik, dan pimpinan Politeknik LP3I Makassar terhadap pelayanan dan keluhan mahasiswa baik secara administratif, kegiatan akademik, maupun kegiatan nonakademik. Loyalitas mahasiswa (Y) dalam penelitian ini adalah keyakinan mahasiswa Politeknik LP3I Makassar bahwa perguruan tinggi tersebutlah yang terbaik baginya untuk melanjutkan studi pendidikan tinggi tanpa ada keinginan untuk pindah ke perguruan tinggi lain, bahkan merekomendasikan Politeknik LP3I Makassar kepada orang lain.

Setiap variabel penelitian tersebut memiliki indikator untuk dapat diukur dalam sebuah analisis statistik. Indikator inilah nantinya yang akan menjadi butir-butir pertanyaan

dalam kuesioner penelitian. Indikator variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Matriks Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator Variabel
1	Kualitas pelayanan bidang <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Petugas merespons setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat c. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat d. Petugas melakukan pelayanan sesuai waktu kerja e. Semua keluhan mahasiswa direspons oleh pimpinan yang berwenang
2	Loyalitas mahasiswa	a. Yakin bahwa Politeknik LP3I Makassar yang terbaik untuk melanjutkan studi b. Tidak ada rencana pindah ke perguruan tinggi lain c. Merekomendasikan Politeknik LP3I Makassar pada orang lain.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik LP3I Makassar tahun akademik 2021-2022 yang berjumlah 1.246 mahasiswa. Selanjutnya dilakukan penarikan sampel penelitian dengan menggunakan teknik sampling secara *proportional random sampling* (Sugiyono, 2013). Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% (Bungin, 2014; Djarwanto 2001), yakni:

$$n = N / (1 + N e^2) = 1.246 / (1 + 1.246 \times 0,1^2) = 92.5 = 93$$

Hasil matematik dari rumus tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel penelitian ini adalah 93 orang.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. (1) Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi tentang kegiatan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2013). Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk menemukan data awal mengenai kemungkinan dilakukannya penelitian pada Politeknik LP3I Makassar kaitannya variabel yang akan diteliti. (2) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh para responden. Informasi atau data yang diperoleh dari jawaban kuesioner ini dijadikan sebagai sumber informasi utama untuk melakukan analisis hasil penelitian. Penyebaran angket dilakukan kepada sampel penelitian (Arikunto, 2014). (3) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dalam bentuk dokumen berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian tentang variabel yang diteliti sebagai kajian pustaka dan landasan teoretis. Termasuk dokumen profil Politeknik LP3I Makassar sebagai data gambaran lokasi penelitian (Sugiyono, 2013).

Untuk memudahkan dalam pengumpulan data, penulis menggunakan tiga instrumen penelitian, yaitu, pedoman observasi, pedoman dokumentasi, dan angket. Pedoman observasi dan dokumentasi merupakan daftar *checklist* terhadap indikator-indikator variabel yang akan diobservasi atau didokumentasi. Angket dalam penelitian ini berisikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan langsung kepada sampel terpilih dengan menggunakan skala Likert-5.

Teknik Analisis dan Uji Keabsahan Data

Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS Versi 26*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini, diseleksi berdasarkan validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis secara kuantitatif. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan validitas konstruk dengan teknik korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2013). Syarat minimum untuk dianggap valid apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Syarat validitas lainnya adalah apabila nilai $Sig. < 0.05$. Jika nilai $Sig.$ lebih besar atau diatas 0,05 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Sementara pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2016).

Selain itu, untuk mengetahui model regresi yang digunakan sudah terbebas dari penyimpangan asumsi, maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas: uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolonieritas (nilai VIF), uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas (metode Glejser). Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap data statistik dengan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (pengujian hipotesis).

Pertama, analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran secara deskriptif mengenai keadaan variabel penelitian tanpa pengujian hipotesis (Sugiyono, 2013). Keadaan tersebut digambarkan dalam bentuk posisi nilai rata-rata variabel pada interval yang telah ditetapkan. Ada lima kategori interval yang ditetapkan untuk variabel, yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Rumus menentukan interval adalah (Nilai Maksimal - Nilai Minimal) : Jumlah Kategori.

Kedua, Analisis statistik inferensial (pengujian hipotesis) dalam penelitian ini dilakukan dengan uji regresi linear sederhana melalui uji-t. Uji-t dilakukan untuk mengukur dan menemukan pengaruh X terhadap Y. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai T_{hitung} dan nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria pengambilan keputusan uji- t adalah jika nilai signifikansi uji-t $< 0,05$ atau nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Diketahui nilai T_{tabel} adalah 2,390 (Bungin, 2014: 276).

HASIL

Deskripsi Kualitas Pelayanan

Keadaan kualitas pelayanan bidang *responsiveness* (daya tanggap) pada Politeknik LP3I Makassar berdasarkan hasil analisis SPSS V26 menunjukkan skor tertinggi 23 dan skor terendah 17. Skor rata-rata yang diperoleh adalah 21,9677 dengan standar deviasi sebesar 0,65028. Kategorisasi variabel kualitas pelayanan dapat dideskripsikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Kategori Kualitas Pelayanan (X)

No	Interval	Kategori	Nilai			Frekuensi	Persentase (%)
			Mean	Min	Max		
1	21 – 25	Sangat Tinggi	21,9677	17	23	90	96,8
2	17 – 20	Tinggi				3	3,2
3	13 – 16	Sedang				-	-
4	9 – 12	Rendah				-	-
5	5 – 8	Sangat Rendah				-	-
Jumlah						93	100

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V26 2022

Tabel 3 tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan bidang *responsiveness* (daya tanggap) pada Politeknik LP3I Makassar termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berdasarkan dari 93 responden, terdapat 90 (96,8%) responden memberi nilai kualitas pelayanan termasuk pada interval kategori 21 – 25 (sangat tinggi). Nilai rata-rata (*mean*) kualitas pelayanan adalah 21,9677 yang juga berada pada interval sangat tinggi. Terdapat 3 responden yang memberi nilai di bawah nilai rata-rata, namun berdasarkan kategorisasi dengan memperhatikan nilai rata-rata maka ditetapkan kualitas pelayanan bidang *responsiveness* (daya tanggap) pada Politeknik LP3I Makassar termasuk kategori sangat tinggi.

Deskripsi Loyalitas Mahasiswa

Keadaan loyalitas mahasiswa pada Politeknik LP3I Makassar berdasarkan hasil analisis SPSS V26 menunjukkan skor tertinggi 24 dan skor terendah 18. Skor rata-rata yang diperoleh adalah 23,8495 dengan standar deviasi sebesar 0,73642. Kategorisasi variabel loyalitas mahasiswa dapat dideskripsikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Kategori Loyalitas Mahasiswa (Y)

No	Interval	Kategori	Nilai			Frekuensi	Persentase (%)
			Mean	Min	Max		
1	21 – 25	Sangat Tinggi	23.8495	18	24	92	98,9
2	17 – 20	Tinggi				1	1,1
3	13 – 16	Sedang				-	-
4	9 – 12	Rendah				-	-
5	5 – 8	Sangat Rendah				-	-
Jumlah						93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V26 2022

Tabel 4 tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas mahasiswa pada Politeknik LP3I Makassar termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berdasarkan dari 93 responden, terdapat 92 (98,9%) responden memberi nilai loyalitas mahasiswa termasuk pada interval kategori 21 – 25 (sangat tinggi). Nilai rata-rata (*mean*) loyalitas mahasiswa adalah 23.8495 yang juga berada pada interval sangat tinggi sehingga dapat ditetapkan loyalitas mahasiswa pada Politeknik LP3I Makassar termasuk kategori sangat tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) ditentukan berdasarkan hasil regresi persamaan dari *output* SPSS V26 yang dideskripsikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.329	2.605		5.884	.000
Kualitas_Pelayanan	.685	.094	.605	7.313	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Mahasiswa

Hasil pengolahan data analisis regresi Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 7.313 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Artinya, nilai T_{hitung} 7.313 > T_{tabel} 2,390 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat ditetapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik LP3I Makassar. Tingkat kontribusi pengaruh tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.414	.56396

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Tabel 6 tersebut menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah 0,420 yang bila dipersentasekan menjadi 42,0%. Data ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh 42,0% terhadap variabel loyalitas mahasiswa. Sisanya 58,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bidang *responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini didasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif bahwa terdapat 90 (96,8%) responden menilai variabel kualitas pelayanan termasuk pada interval kategori 21 – 25 (sangat tinggi). Nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 21,9677 yang juga berada pada interval sangat tinggi.

Kategorisasi tersebut merupakan hasil dari penilaian mahasiswa (responden) mengenai respons positif dari petugas (staf administrasi) terhadap semua mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan. Respons tersebut berupa pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai waktu kerja. Begitu pula respons dari pimpinan yang berwenang baik kaprodi, wakil direktur, maupun direktur terhadap keluhan mahasiswa mengenai penyelesaian studinya pada Politeknik LP3I Makassar. Respons ini menjadi sangat penting karena berhubungan dengan kebijaksanaan terhadap mahasiswa.

Hal menarik dalam hasil temuan ini adalah tingkat kualitas pelayanan pada Politeknik LP3I Makassar termasuk dalam kategori sangat tinggi tetapi jumlah mahasiswa terus menurun pada tiga tahun terakhir (lihat Tabel 1). Ini berbeda dengan teori yang dikemukakan Wirtz dan Lovelock (2021) bahwa kualitas pelayanan akan langsung berdampak pada citra perusahaan yang secara tidak langsung menjadi sarana promosi. Konsumen yang merasa puas kemungkinan besar akan melakukan *repeat order* dan menceritakan ke banyak orang tentang pelayanan yang dia rasakan. Hal ini akan mendorong orang lain untuk mencoba produk yang ditawarkan.

Berdasarkan konfrontasi hasil penelitian dan teori sebelumnya dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan –yang termasuk kategori sangat tinggi– pada Politeknik LP3I Makassar belum berhasil menaikkan citra kampus untuk menarik mahasiswa baru. Hal ini juga dapat diakibatkan oleh produk program studi yang ditawarkan tidak menarik minat (bukan cita-cita) calon mahasiswa dan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang semakin ketat. Sebagaimana hasil penelitian Nurfia, Saleh, dan Nasrullah (2019) yang menemukan bahwa kepribadian individu (minat, bakat, cita-cita) dan citra perguruan tinggi menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi.

Loyalitas Mahasiswa

Variabel loyalitas mahasiswa juga berada pada kategori sangat tinggi. Kategorisasi variabel loyalitas mahasiswa didasarkan pada penilaian responden mengenai Politeknik LP3I Makassar sebagai pilihan terbaik untuk melanjutkan studi, tidak memiliki rencana pindah ke perguruan tinggi lain, dan turut serta dalam mempromosikan dan merekomendasikan Politeknik LP3I Makassar kepada orang lain.

Hal menarik dalam indikator penilaian ini adalah responden tidak memiliki rencana untuk pindah kuliah karena meyakini bahwa Politeknik LP3I Makassar memberi kepastian kerja saat menyelesaikan studi pada lembaga tersebut. Hal ini sesuai hasil penelitian Fitriya dan Yani (2014) yang menemukan bahwa kepastian kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mahasiswa dalam memilih program studi. Namun bila dikaitkan dengan data Tabel 1 yang menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa terus menurun pada tiga tahun terakhir maka dapat diasumsikan bahwa di samping minat atau cita-cita mahasiswa yang tidak sesuai dengan program studi yang ditawarkan, rekomendasi dan promosi yang dilakukan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap peningkatan jumlah mahasiswa. Asumsi tersebut sesuai dengan hasil penelitian Nurfia, Saleh, dan Nasrullah (2019) yang menemukan bahwa teman sejawat tidak berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik LP3I Makassar. Hasil penelitian ini memperkuat teori Wirtz dan Lovelock (2021), bahwa kualitas pelayanan akan memicu konsumen untuk terus membeli produk yang sama. Hasil tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rofiah dan Wahyuni (2017) serta Mustawadjuhaefa, dkk. (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tingkat determinasi pengaruh tersebut adalah 42,0%. Artinya, jika perlakuan kualitas pelayanan ditingkatkan satu level maka loyalitas mahasiswa Politeknik LP3I Makassar akan meningkat sebesar 42,0%.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan sebelumnya penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik LP3I Makassar. Berdasarkan kesimpulan tersebut penelitian ini berimplikasi pada pentingnya peningkatan pengelolaan perguruan tinggi sebagai industri penyedia jasa pendidikan yang berbasis mutu guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga loyalitas pelanggan semakin meningkat. Industrisasi perguruan tinggi tersebut berimplikasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat akan perguruan tinggi yang terus meningkat dan tuntutan pemerintah yang terus berubah-ubah.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, M. Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Cet. VIII; Jakarta: Kencana.
- Djarwanto. 2001. *Mengenai Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Edisi Kedua; Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Fitriya, Hadiyati, dan Endang Ahmad Yani. 2014. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus STEI Sebi)". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Mico, Sastra. 2020. *Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi: Perspektif Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Mustawadjuhaefa, Basrimodding, M. Jobhaarbima, dan Ilhamlabbase. 2017. Marketing mix and service quality effect on customer satisfaction and loyalty of Toyota cars. *Journal of Research in Business and Management* 5, no. 2:13-23.

- Nurfia, Saleh, S., & Nasrullah, M. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Memilih Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makasar. *Jurnal Ilmu Sosial*, 1-5.
- Rofiah, Chusnul, dan Dwi Wahyuni. 2017. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 1.
- Rohaeni, Heni, dan Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 2, no. 2.
- Subagiyo, Rokhmat, dan M. Aqim Adlan. 2017. "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty." *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 13, no. 1: 1-15.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wirtz, Jochen, dan Christopher Lovelock. *Services Marketing: People, technology, strategy*. New Jersey, USA: World Scientific, 2021.