

DERIVATIF

Jurnal Manajemen

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA DOSEN DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABELANTARA (Studi Kasus pada PTS di Surakarta)

Elia Ardyan - Budi Istiyanto

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MELALUI CITRA UNIVERSITAS TERBUKA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Soekiyono - Wiwin Siswantini

PEMODELAN KINERJA MENGGUNAKAN DISIPLIN KERJA PADA KOPERASI DI KECAMATAN PUNGGUR LAMPUNG TENGAH

Suharto

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA

Andy Mulyana - Devi Ayuni

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pengguna Kartu Simpati di Kalangan Mahasiswa)

Devi Ayuni, SE., M.Si - Andy Mulyana, SE

MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADAPT. PLN (PERSERO) RANTING WAY JEPADA LAMPUNG TIMUR

Sugiono

EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REFORMASI BIROKRASI KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN

Dr. Mulyadi, S.H., MSE.

PENGARUH ANALISIS RASIO KEUANGAN TERHADAP KEBIJAKAN DEVIDEN (Studi Empiris pada Perusahaan Real Estate dan Property yang Teraftar di Bursa Efek Indonesia)

Wiwin Siswantini

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. SORINI AGRO ASIA CORPORINDO Tbk, CABANG LAMPUNG

Suwarto

DERIVATIF	Vol. 8	No. 2	Hal. 1 - 132	Nopember 2014	ISSN CETAK 1978 - 6573 ISSN ONLINE 2477 - 300x
------------------	------------------	-----------------	------------------------	-------------------------	---



FAKULTAS EKONOMI
Universitas Muhammadiyah Metro

JURNAL DERIVATIF

Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen

Pelindung

Dekan Fakultas Ekonomi UM Metro

Dr. Suharto, S.E., M.M.

Pimpinan Umum/Ketua Penyunting

Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.

Penyunting Pelaksana

Dr. Suharto, S.E., M.M.

Dra. Lisnawati

Tri Eviyanti, S.P.

Sidang Penyunting

Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.

Prof. Dr. H. Juhri, AM, M.Pd.

Ery Baskoro, S.E., M.M.

Ratmono, S.E., M.M.

Suryadi, S.E., M.M.

Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.

Mitra Bestari

Dr. Robert Kristaunk, Drs. M.M. (Usakti)

Dr. Acep Edison, S.E., M.M. (Univ. Widayatama Bandung)

Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M. (FE-UM Metro)

Sekretaris Redaksi/Tata Usaha

Dra. Lisnawati

Tri Eviyanti, S.P.

Diterbitkan :

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro

Ji. Ki Hajar Dewantara 116 Kota Metro

Telp. (0725) 41378 Fax (0725) 41378

Email: feummetro@gmail.com

www.ummetro.ac.id

Redaksi menerima tulisan ilmiah, hasil penelitian dan pemikiran pengembangan ilmu, naskah diketik spasi ganda dan pada kertas kuarto A4 maksimum 12 halaman disertai dengan abstrak Bahasa Inggris maksimal dua paragraf, terbit dua kali dalam satu tahun (Bulan April dan Nopember)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat kepada kita semua sehingga Jurnal DERIVATIF Volume 8 Nomor 2 bulan Nopember 2014 ini dapat diterbitkan. Jurnal ilmiah bidang ilmu manajemen DERIVATIF ini merupakan media untuk mensosialisasikan hasil penelitian dan kajian ilmu yang dilakukan oleh para dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro, maupun dan Akademisi lainnya serta praktisi manajemen yang memiliki kepedulian ilmiah demi kemajuan ilmu manajemen.

Jurnal DERIVATIF Volume 8 Nomor 2 bulan Nopember 2014 ini menyajikan 9 (sembilan) hasil penelitian dan beberapa Universitas baik di Lampung maupun daerah lainnya.

Hal ini merupakan wujud dan semakin diterimanya Jurnal "DERIVATIF" sebagai wadah dalam mempublikasikan artikel hasil penelitian oleh para peneliti. Pada edisi berikutnya, kami berusaha untuk mempublikasikan artikel dan beberapa Universitas agar jurnal "DERIVATIF" lebih baik lagi.

Akhirnya kami ucapkan terima kasih kepada para penulis yang telah memberikan kepercayaan kepada kami.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, Nopember 2014

Dewan Redaksi

DAFTAR ISI

- 1-13 **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA DOSEN DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL ANTARA**
(Studi Kasus pada PTS di Surakarta)
Elia Ardyan - Budi Istiyanto
- 14-28 **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MELALUI CITRA UNIVERSITAS TERBUKA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
Soekiyono – Wiwin Siswantini
- 29-40 **PEMODELAN KINERJA MENGGUNAKAN DISIPLIN KERJA PADA KOPERASI DI KECAMATAN PUNGGUR LAMPUNG TENGAH**
Suharto
- 41-49 **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA**
Andy Mulyana - Devi Ayuni
- 50-71 **PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**
(Survei pada Pengguna Kartu Simpati di Kalangan Mahasiswa)
Devi Ayuni, SE., M.Si - Andy Mulyana, SE
- 72-89 **MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) RANTING WAY JEPARA LAMPUNG TIMUR**
Sugiono
- 90-104 **EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REFORMASI BIROKRASI KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN**
Dr. Mulyadi, S.H., MSE.
- 105-116 **PENGARUH ANALISIS RASIO KEUANGAN TERHADAP KEBIJAKAN DEVIDEN**
(Studi Empiris pada Perusahaan Real Estate dan Property yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)
Wiwin Siswantini
- 117-132 **PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. SORINI AGRO ASIA CORPORINDO Tbk, CABANG LAMPUNG**
Suwarto

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA

Andy Mulyana
Devi Ayuni

Fakultas Ekonomi - Universitas Terbuka
mulyana@ut.ac.id, devi@ut.ac.id,

ABSTRAK

Di era pasar bebas seperti saat ini, persaingan sangat ketat di segala bidang. Sejak *General Agreement on Trade and Services (GATS)* diberlakukan tahun 2005, pendidikan menjadi produk jasa yang bisa diperdagangkan secara bebas. Perguruan tinggi berkualitas diluar negeri bisa beroperasi dan menjadi kompetitor kuat bagi perguruan tinggi di Indonesia. Oleh karena itu, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) harus membenahi dirinya masing-masing agar dapat memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi mahasiswanya. Universitas Terbuka (UT), sebagai satu-satunya perguruan tinggi negeri penyelenggaran sistem pendidikan terbuka jarak jauh di Indonesia telah berupaya keras memberikan pelayanan prima baik di bidang akademik maupun non akademik. Walaupun begitu, tingkat atrisi mahasiswa UT sebesar 22% per semester masih cukup tinggi. Tingginya tingkat atrisi mahasiswa menunjukkan kurangnya loyalitas mahasiswa untuk tetap bertahan menyelesaikan pendidikannya di UT. Pembentukan loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh citra institusi dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Responden penelitian adalah mahasiswa FEKON-UT sebanyak 325 orang yang teregistrasi pada tahun 2014.2. Digunakan metode survey eksplanatori (*explanatory survey method*) sebagai metode penelitian. Adapun penelitian bersifat deskriptif dan verifikatif. Sedangkan analisis jalur (*path analysis*) digunakan sebagai alat analisis data. Hasil penelitian menunjukkan citra institusi dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa secara total sebesar 51,75%. Sedangkan secara individu pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah 18,9% dan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 57%. Diantara kedua variabel tersebut, kepuasan mahasiswa berpengaruh lebih besar daripada citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa. Citra positif institusi dalam jasa pendidikan dapat digunakan sebagai instrumen *positioning* untuk mempengaruhi pemilihan perguruan tinggi oleh calon mahasiswa. Citra institusi akan membentuk dan mempertahankan loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan memberikan dampak positif karena memberikan *word of mouth* positif, retensi mahasiswa, dan penggunaan jasa secara kontinu, baik langsung maupun tidak langsung. Loyalitas mahasiswa dapat menjadi sarana promosi bagi Universitas Terbuka melalui pemahaman sikap dan perilaku mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan.

Keywords : **Citra Institusi, Kepuasan, Loyalitas**

PENDAHULUAN

Indonesia telah akan memasuki Masyarakat Ekonomi ASEAN pada akhir tahun 2015 dan selanjutnya, tahun 2030, akan memasuki pasar bebas dunia. Pada era pasar bebas, siapa yang memiliki kemampuan kompetisi paling tinggi, dialah yang akan bertahan. Sebaliknya,

siapa yang paling rendah kemampuan kompetisinya, maka dialah yang paling berpotensi terpuruk dalam kekalahan atau keterdesakan.

Berdasarkan *General Agreement on Trade and Services* (GATS) yang mulai diberlakukan pada tahun 2005, pendidikan menjadi jasa yang bisa diperdagangkan secara bebas. Artinya, perguruan tinggi berkualitas di luar negeri bisa beroperasi dan menjadi kompetitor kuat bagi perguruan tinggi di Indonesia. Oleh karena itu, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) harus membenahi dirinya masing-masing agar dapat memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi mahasiswanya.

Walaupun pertumbuhan ekonomi di Indonesia cenderung melambat, tapi perguruan tinggi selalu bertambah dari tahun ke tahun. Hingga akhir 2013 di Indonesia tercatat tidak kurang dari 3.118 perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri (PTN) maupun swasta (PTS) (<http://forlap.dikti.go.id/>).

Ironisnya, walaupun penambahan perguruan tinggi di Indonesia bak cendawan di musim hujan, pertumbuhan ini tidak selalu dibarengi oleh peningkatan kualitas. Kurangnya kualitas dan daya saing perguruan tinggi Indonesia terlihat dari tidak satupun masuk dalam kelompok 100 besar Asia tahun 2013 (<http://www.kompasiana.com/>). Hasil tersebut mengonfirmasi studi *Asia Week 2000* dalam *World Class University 2000* yang menyatakan tidak satu pun perguruan tinggi nasional berhasil meraih peringkat tinggi, baik dalam kategori perguruan tinggi multidisiplin (*multidisciplinary university*) maupun perguruan tinggi IPTEK (*science and technology university*). Hasil studi *Times Higher Education* dan *Asia Week* tersebut semakin dimantapkan oleh temuan yang diperoleh *United Nation Development Program* (UNDP) tentang *Human Development Index* (HDI) negara Indonesia. Data HDI 2014 yang disajikan UNDP menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di negara Indonesia tertinggal, bahkan dari negara-negara ASEAN, yaitu peringkat 108 (<http://www.undp.org/>). Berarti Indonesia hanya berada di atas Filipina, Vietnam, Laos, Kamboja, dan Myanmar tetapi di bawah Singapura, Brunei Darussalam, Malaysia, dan Thailand.

Walaupun secara umum kualitas pendidikan di Indonesia cenderung menurun, tidak berarti semua perguruan tinggi di Indonesia berkualitas rendah. Universitas Terbuka (UT), sebagai satu-satunya perguruan tinggi negeri penyelenggara sistem pendidikan terbuka jarak jauh di Indonesia, secara kualitas telah mendapatkan pengakuan dari *International Council for Distance Education* (ICDE). Sertifikat internasional ini didapat pada tahun 2005 (Renstra UT 2010-2021). Selain sertifikasi internasional, pada tahun 2011 lalu seluruh program studi di UT telah mendapatkan akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Berbekal sertifikasi dan sumberdaya lain yang dimiliki, UT bermaksud meningkatkan citra institusi pendidikan terbuka jarak jauh dan menambah daya jangkau (Renstra UT 2010-2021). Peningkatan citra berkaitan erat dengan kenyataan bahwa saat ini masih mengemuka pandangan kuliah di UT hanya sekedar untuk mendapatkan ijazah (Kompas, 4 September 2011).

Disaat UT ingin menambah daya jangkau, jumlah mahasiswa Non Pendas (FKIP) sebagai penyumbang mahasiswa terbesar terus menurun. Selain itu, tingkat atrisi (*dropout*) mahasiswa UT khususnya FEKON cukup tinggi, yaitu 22% tiap semester. Kebanyakan mahasiswa berhenti kuliah sebelum mereka menyelesaikan pendidikannya. Hal itu sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa mahasiswa perguruan tinggi terbuka jarak jauh (PTJJ) memiliki tingkat atrisi yang lebih tinggi dari perguruan tinggi konvensional (Barefoot, 2004). Tingkat atrisi PTJJ sekitar 30-50% (Frankola, 2001 dalam Yukselfurk dan Inan, 2006). Di negara-negara Asia tercatat tingkat atrisi mahasiswa (PTJJ) sebesar 50% (Shin dan Kim, 1999 dalam Fozdar *et al.*, 2006). Tingkat atrisi mahasiswa yang tinggi menunjukkan rendahnya loyalitas mahasiswa.

Mahasiswa sebagai pelanggan yang loyal akan memberikan kontinuitas aliran laba, pengurangan biaya pemasaran dan operasi, peningkatan komunikasi referal, dan kekebalan terhadap usaha promosi pesaing (Reichheld dan Teal, 1996). Lebih dari itu, biaya yang diperlukan untuk menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan yang ada (Korte, 1995 dalam Brunner *et al.*, 2007).

Salah satu antecedent terpenting dari loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Brunner *et al.* (2007) mengutip Bitner (1990), kepuasan memiliki beberapa dampak positif antara lain *word of mouth* positif, retensi pelanggan, dan penggunaan jasa secara kontinu. Walaupun kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas, tetapi bukan merupakan satu-satunya variabel yang mempengaruhi loyalitas. Contohnya, Ostrowski *et al.* (1993) dalam Brunner *et al.* (2007) menemukan hubungan yang signifikan antara citra penumpang terhadap perusahaan penerbangan dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, Dick & Basu (1994) dan Raj (1985) dalam Nguyen dan LeBlanc (2001) menyatakan citra institusi akan membentuk dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam jasa pendidikan, citra institusi digunakan sebagai instrumen *positioning* untuk mempengaruhi pemilihan perguruan tinggi oleh calon mahasiswa (Weissman, 1990 dalam Nguyen dan LeBlanc (2001).

UT merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Oleh karena itu, UT perlu meningkatkan pelayanan yang mendukung kualitas jasa dalam pendidikan. Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh UT dalam mencapai peningkatan citra institusi dan kepuasan pelanggan serta menciptakan komitmen jangka panjang bagi pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. Dengan melihat fenomena persaingan yang ketat antar perguruan tinggi di Indonesia serta perguruan tinggi dari luar negeri yang bisa beroperasi di Indonesia, maka penelitian ini mencoba menggunakan model yang dikembangkan oleh Brunner *et al.* (2007) untuk menguji antecedent citra institusi dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan mengambil *setting* Universitas Terbuka yang menyelenggarakan program sarjana (S-1). Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis besarnya peran citra institusi dan kepuasan mahasiswa membentuk loyalitas mahasiswa FEKON UT.

METODE PENELITIAN

Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan ilmu manajemen pemasaran dan secara lebih khusus pada aspek citra institusi, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa FEKON UT. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey eksploratory (*exploratory survey method*). Adapun sifat penelitian adalah deskriptif verifikatif. Data penelitian diperoleh melalui metode survey yang terdiri dari survey data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini, variabel yang diuji terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas adalah citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah mahasiswa S-1 FEKON UT masa registrasi 2014.2 terutama bagi mahasiswa yang telah mendapat pelayanan minimal 1 (satu) semester yaitu berjumlah 6.386 mahasiswa. Responden penelitian sebesar 325 mahasiswa diperoleh dengan cara *non probability sampling* (Crask *et al.*, 1995). Pengujian hipotesis dilakukan dengan Analisis Jalur (*Path Analysis* dengan menggunakan bantuan *software computer* SPSS 17.0 *for windows*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dilakukan untuk mendapatkan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan dilakukannya tes. Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan kepada responden, yaitu mahasiswa S-1 FEKON-UT sebanyak 30 orang. Hasil uji validitas terlihat bahwa dari total 18 item terdapat 1 item yang *tidak valid*, sehingga pada survey berikutnya item tersebut dibuang. Reliabilitas diperoleh nilai alpha (α) sebesar 0.895 untuk

keseluruhan variabel. Sedangkan untuk variabel x diperoleh nilai alpha (α) sebesar 0.870. Kemudian terakhir, untuk variabel y diperoleh nilai alpha (α) sebesar 0.774. Dari nilai-nilai reliabilitas yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel.

Profil Mahasiswa FEKON UT

Jenis kelamin responden pria sebanyak 43% dan wanita sebesar 57%. Sebagian besar mahasiswa S-1 FEKON-UT berumur kurang dari 25 tahun (62%), kemudian diikuti oleh responden berumur antara 26 – 30 tahun sebesar 22%. Selanjutnya, responden berumur lebih dari 36 tahun 14% dan terakhir, responden berumur diantara 31 – 35 tahun dengan proporsi 2%.

Karakteristik responden belum menikah diketahui sebesar 65%, sedangkan responden berstatus menikah sebesar 35%.

Mahasiswa S-1 FEKON-UT sebagian besar (72%) adalah pegawai swasta, wiraswastawan sebesar 19%, kemudian berturut-turut PNS dan belum bekerja masing-masing 4% serta pekerjaan lain-lain 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa S-1 FEKON-UT mempunyai latar belakang pekerjaan yang beragam.

Sebagian besar pendidikan terakhir mahasiswa S-1 FEKON-UT adalah SMA dengan proporsi 59%. Setelah itu, berturut-turut diikuti oleh SMK sebesar 24% dan diploma 13%. Ketiga urutan terbawah ditempati oleh sarjana dan sarjana muda masing-masing 1% serta pascasarjana 2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa S-1 FEKON-UT merupakan lulusan sekolah menengah atas ingin menambah ilmu dan pengetahuan serta belum memiliki gelar sarjana.

Sedangkan apabila berdasarkan frekuensi kunjungan mahasiswa S-1 FEKON-UT ke Kantor Perwakilan UT didaerah atau biasa disebut UPBJJ, sebagian besar mahasiswa berkunjung 3 kali per semester dengan proporsi 37%. Selanjutnya, 4 kali per semester dengan proporsi 23% dan minimal 5 kali per semester dengan proporsi 16%. Terakhir, kunjungan mahasiswa 2 dan 3 kali memiliki proporsi 12%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa berkunjung ke UPBJJ 3 atau 4 kali dalam rangka registrasi, pengambilan kartu tanda peserta ujian (KTPU), dan masa pengumuman ujian.

Tanggapan Mahasiswa terhadap Citra Institusi

Variabel citra institusi terbagi menjadi 3 item pertanyaan (Nguyen dan LeBlanc, 2001). Berikut pertanyaan dan tanggapan mahasiswa

- a. *Saya selalu mempunyai kesan yang baik terhadap UT*, persentase jawaban yang menjawab setuju sebesar 81% dan responden yang menjawab sangat setuju sebesar 13%, sedangkan sisanya ragu-ragu 5% dan sangat tidak setuju 1%.
- b. *Menurut pendapat saya, UT mempunyai citra yang baik dimata mahasiswanya*, persentase jawaban responden yang menjawab setuju sebesar 76%, kemudian yang menjawab sangat setuju 18%, dan sisanya 6% dari responden menjawab ragu-ragu.
- c. *Saya yakin, UT mempunyai citra lebih baik daripada perguruan-perguruan tinggi lainnya*, persentase jawaban responden 54% responden menganggap UT mempunyai citra lebih baik dari perguruan-perguruan tinggi lain, sedangkan 26% lainnya ragu-ragu. Kemudian berturut-turut 17% responden sangat setuju, 2% sangat tidak setuju, dan tidak setuju 1%.

Tanggapan Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel kepuasan mahasiswa terbagi menjadi 8 item pertanyaan (Athiyaman, 1997 dan Bettencourt, 1997). Berikut pertanyaan dan tanggapan mahasiswa terhadap setiap pertanyaan.

- a. *Saya merasa puas atas keputusannya kuliah di UT saat ini*, persentase jawaban responden sebesar 61% menyatakan setuju dengan kepuasan atas keputusan kuliah di UT saat ini. Selanjutnya, 29% responden lainnya menyatakan sangat setuju, sedangkan sisanya, 10% ragu-ragu.

- b. *Apabila mungkin, saya akan tetap mendaftar di UT saat ini*, persentase jawaban responden sebesar 67% setuju tentang kemungkinan tetap mendaftar di UT saat ini. Sedangkan 20% sisanya menyatakan sangat setuju dan hanya 13% ragu-ragu.
- c. *Saya merasa pilihan saya mendaftar di UT saat ini adalah tepat*, persentase jawaban responden sebesar 67% responden setuju dengan ketepatan keputusan mereka kuliah di UT, malahan 23% lainnya merasa sangat setuju dan hanya 10% merasa ragu-ragu.
- d. *Saya tidak menyesal telah mendaftar di UT*, persentase jawaban responden sebesar 75% responden setuju tidak merasa menyesal telah mendaftar di Universitas Terbuka. Sedangkan 18% lainnya merasa sangat setuju tidak menyesal dan hanya 7% responden merasa ragu-ragu.
- e. *Saya merasa keputusan mendaftar di UT saat ini adalah tepat*, persentase jawaban responden sebesar 63% responden setuju bahwa keputusan mendaftar di UT adalah tepat. Malahan 28% responden lainnya merasa sangat setuju. Adapun responden yang merasa ragu-ragu hanya 9% saja.
- f. *Dibandingkan dengan perguruan tinggi lain, saya sangat puas kuliah di UT*, persentase jawaban responden sebesar 62% merasa setuju dengan pernyataan *dibandingkan dengan perguruan tinggi lain, saya sangat puas kuliah di UT*. Selanjutnya berturut-turut diikuti oleh pendapat ragu-ragu 24%, sangat setuju 12%, dan sangat tidak setuju serta tidak setuju masing-masing 1%.
- g. *Berdasarkan pengalaman saya selama ini kuliah di UT, saya merasa sangat puas*, persentase jawaban responden sebesar 66% responden merasa setuju dengan kepuasan mereka kuliah di UT berdasarkan pengalaman mereka. Pendapat sangat setuju dengan pernyataan item ini tercatat 13%. Adapun pendapat ragu-ragu sebesar 18%. Sedangkan pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 2% dan 1%.
- h. *Pengalaman saya kuliah di UT selalu menyenangkan*, persentase jawaban responden sebesar 62% responden merasa setuju bahwa pengalaman kuliah di UT selalu menyenangkan. Kemudian, 27% responden merasa ragu-ragu. Selanjutnya, 8% merasa sangat setuju. Adapun pendapat sangat tidak setuju dan setuju hanya 2% dan 1% saja.

Tanggapan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa

Variabel loyalitas mahasiswa terbagi menjadi 6 item pertanyaan (Nguyen & LeBlanc, 2001 dan Bettencourt, 1997). Berikut pertanyaan dan tanggapan mahasiswa terhadap setiap pertanyaan.

- a. *Bila saat ini saya memerlukan jasa perguruan tinggi, UT pasti menjadi pilihan pertama*, persentase jawaban responden terlihat bahwa 47% responden setuju dengan pernyataan *bila saat ini saya memerlukan jasa perguruan tinggi, UT pasti menjadi pilihan pertama*. Selanjutnya berturut-turut diikuti oleh pendapat sangat setuju sebesar 20%, ragu-ragu 27%, dan tidak setuju 6%.
- b. *Saya akan melanjutkan kuliah saya di UT hingga selesai*, persentase jawaban responden terbagi pada 3 kategori, yaitu setuju sebesar 73%, sangat setuju 22%, dan ragu-ragu 5%.
- c. *Saya akan merekomendasikan UT sebagai perguruan tinggi terbaik di Indonesia*, persentase jawaban responden dapat dilihat bahwa keinginan responden untuk merekomendasikan UT tercatat sebanyak 56% untuk pernyataan setuju. Kemudian pernyataan sangat setuju 20%. Sedangkan pernyataan ragu-ragu sebanyak 21%.
- d. *Saya akan mendorong teman-teman dan keluarga untuk kuliah di UT*, persentase jawaban responden sebanyak 55% responden tercatat setuju untuk mendorong teman-teman dan keluarga kuliah di UT. Selanjutnya, 15% responden merasa sangat setuju, sedangkan perasaan ragu-ragu sebesar 28% terlihat dari responden. Adapun pendapat tidak setuju untuk mendorong teman-teman dan keluarga kuliah di UT tercatat sebesar 2%.

- e. *Saya selalu mengatakan hal-hal yang positif tentang UT kepada orang lain*, persentase jawaban responden dapat dilihat pada grafik di bawah ini:
 Pada item pertanyaan ini, sebanyak 69% responden setuju mengatakan hal-hal positif tentang UT kepada orang lain. Sedangkan 22% lainnya menyatakan sangat setuju untuk mengatakan hal-hal positif tentang UT kepada orang lain. Kemudian, 6% ragu-ragu dan tidak setuju 3% untuk mengatakan hal positif tentang UT kepada orang lain.
- f. *Saya berusaha memanfaatkan UT sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pendidikan saya di masa mendatang*, persentase jawaban responden dapat dilihat pada grafik di bawah ini:
 Dari item pertanyaan terakhir di atas, terlihat jawaban responden terbagi menjadi 3 kategori. Jawaban setuju diberikan oleh 60% responden. Kemudian 37% responden lainnya memberikan jawaban sangat setuju. Sedangkan 3% responden sisanya memberikan jawaban ragu-ragu.

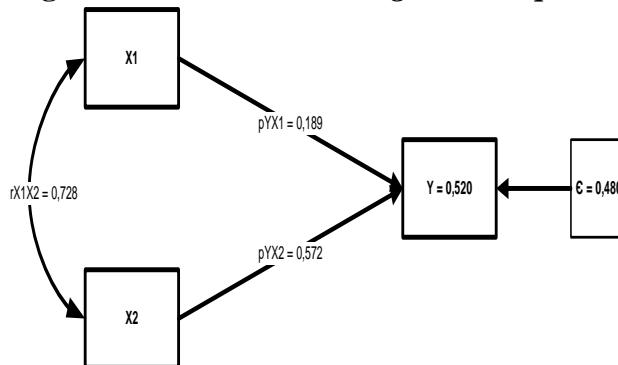
Pengaruh Citra Institusi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengujian secara keseluruhan menyatakan bahwa secara bersama-sama antara citra institusi (X1) dan kepuasan mahasiswa (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar koefisien determinasinya, yaitu **0,520 atau 52%**. Sedangkan pengaruh faktor error atau pengaruh variabel-variabel lain diluar model yang cukup besar, yaitu: $(1 - R^2_{(xy)}) = 1 - 0,520 = 0,480$ atau **48%**.

Selanjutnya pengujian secara individual citra institusi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar **0,189 atau 18,9%**. Sedangkan pengaruh individual kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,572 atau 57,2%.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dibuat dalam bentuk diagram jalur dan persamaan struktural. Dengan menyertakan koefisien estimasi hasil pengolahan data, maka diagram jalur dan persamaan struktural adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Path Diagram Hasil Analisis A Single Path Equation Model



Persamaan struktural:

$$Y = 0,189X1 + 0,572X2 + \epsilon$$

Dari gambar diagram di atas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh dari variabel citra institusi (X1) secara individual sebesar 0,189 atau 18,9%. Sedangkan untuk variabel kepuasan mahasiswa (X2) mempunyai pengaruh sebesar 0,572 atau 57,2%. Kemudian, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,520, korelasi antara X1 dan X2 sebesar 0,728 dan besarnya faktor residu 0,480 atau 48%.

Pengaruh Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengaruh citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa dapat diuji melalui uji hipotesis pengaruh parsial variabel X1 terhadap Y, yaitu uji t. Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung 2,837. Sedangkan $t(1 - \alpha); (n - k - 1) = 1,984$ dengan demikian $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Sehingga

terdapat pengaruh signifikan positif antara citra institusi dengan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan nilai korelasi dan koefisien jalur tersebut, maka dapat dihitung besarnya pengaruh sebagai berikut:

Tabel 1
Pengaruh Proporsional dari Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengaruh X1 terhadap Y		Kontribusi
X1 langsung	PYX1.PYX1	3,57%
X1 melalui X2	PYX1.rX1X2.PYX2	7,84%
Total		11,41%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh langsung dari variabel citra institusi (X1) terhadap loyalitas mahasiswa, yaitu 3,57%. Sedangkan pengaruh melalui variabel lainnya sebesar 7,84%. Sehingga total pengaruh variabel citra institusi terhadap variabel loyalitas mahasiswa sebesar 11,41%.

Besarnya pengaruh positif dari hasil perhitungan di atas mengindikasikan bahwa variabel loyalitas mahasiswa masih dipengaruhi oleh citra institusi, meskipun nilainya relatif kecil. Oleh karena itu, UT harus lebih memperhatikan peningkatan dan perbaikan citra institusi PTTJJ di masa yang akan datang agar eksistensinya semakin kuat di tengah masyarakat.

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengaruh kepuasan mahasiswa (X2) terhadap loyalitas mahasiswa dapat diuji melalui uji hipotesis parsial variabel X2 terhadap Y, yaitu uji t. Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung 5,572. Sedangkan $t(1 - \alpha)$; $(n - k - 1) = 1,984$ dengan demikian t hitung $>$ t tabel. Sehingga terdapat pengaruh signifikan positif antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan nilai korelasi dan koefisien jalur tersebut, maka dapat dihitung besarnya pengaruh sebagai berikut:

Tabel 2
Pengaruh Proporsional dari Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pengaruh X1 terhadap Y		Kontribusi
X2 langsung	PYX2.PYX2	32,5%
X2 melalui X1	PYX1.rX1X2.PYX2	7,84%
Total		40,34%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh langsung dari variabel kepuasan mahasiswa (X2) terhadap loyalitas mahasiswa, yaitu 32,5%. Sedangkan pengaruh melalui variabel lainnya sebesar 7,84%. Sehingga total pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa sebesar 40,34%.

Pengaruh positif pada hasil perhitungan di atas mengindikasikan bahwa variabel loyalitas mahasiswa masih ditentukan oleh faktor kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa terpuaskan, kemungkinan akan menjadi mahasiswa yang loyal.

Analisis koefisien jalur variabel kepuasan mahasiswa ($X2 = 0,572$) secara signifikan berpengaruh lebih besar terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan dengan citra institusi

($X_1 = 0,189$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan loyalitas mahasiswa, perlu diperhatikan kedua faktor, yaitu kepuasan mahasiswa dan citra institusi, terutama variabel kepuasan mahasiswa.

Setelah dilakukan perhitungan didapat total kontribusi sebesar 51,75% dari kedua variabel yang ada. Meskipun angka ini hanya berkontribusi setengah dari keseluruhan pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, tetapi UT perlu memperhatikan kedua faktor tersebut untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu;

1. Citra positif institusi dalam jasa pendidikan dapat digunakan sebagai instrumen *positioning* untuk mempengaruhi pemilihan perguruan tinggi oleh calon mahasiswa. Citra institusi akan membentuk dan mempertahankan loyalitas mahasiswa.
2. Kepuasan mahasiswa akan memberikan dampak positif karena memberikan *word of mouth* positif, retensi mahasiswa, dan penggunaan jasa secara kontinu, baik langsung maupun tidak langsung.
3. Loyalitas mahasiswa dapat menjadi sarana promosi bagi Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka melalui pemahaman sikap dan perilaku mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Athiyaman, A. (1997), "Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education," *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, 528-540.
- Bettencourt, L. A. (1997), "Customer voluntary performance: customer as partners in service delivery," *Journal of Retailing*, 73 (3) : 383-406.
- Brunner, T.A., M. Stocklin dan K. Opwis (2007), "Satisfaction, image and loyalty: new versus experienced customers," *European Journal of Marketing*, Vol. 42 No. 9/10, 1095-1105.
- Crask, M., R.J., Fox dan R.G. Stout (1995), *Research Marketing: Principles and Applications*, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.
- Faullant, R., K. Matzler dan J. Fuller, (2008), "The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts," *Managing Service Quality* Vol. 18 No. 2, 2008 pp. 163-178
- Fozdar, B.I., L.S. Kumar, dan S. Kannan, (2006), "A survey of a study on the reasons responsible for student dropout from the Bachelor of Science Programme at Indira Gandhi National Open University," *International Review of Research in Open and Distance Learning*, Vol. 7, No. 3.
- Human Development Index 2014, <http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/hdr/2014-human-development-report.html>, diakses Juni 2015.
- Kompas, 4 September 2011.

Nguyen, N. dan G. LeBlanc, (2001), "Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions," *The International Journal of Educational Management*, 15/6, 303-311.

Ranking Universitas Indonesia "Memilukan",
http://www.kompasiana.com/waode_98/ranking-universitas-indonesia-di-asia-memilukan_552a7ce5f17e617813d623f7, diakses Juni 2015.

Reichheld, F. dan T. Teal, (1996), *The Loyalty Effect*, Boston: Harvard Business School.

Rekap Nasional Semester 2014/2015 Genap, <http://forlap.dikti.go.id/>, diakses Juni 2015.

Rencana Strategis 2010 – 2021: Rencana Operasi 2010 – 2013 Universitas Terbuka,
www.ut.ac.id, diakses Januari 2011.

Yukselturk, E. dan Inan, F.A., (2006), "Examining the factors affecting student dropout in an online certificate program," *Turkish Online Journal of Distance Education*, Vol. 7, No. 3.