

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas
Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto**

Mohammad Dendi Abdul Nasir ¹, Iffanna Fitrotul Aaidati ², Yenny Fitria Novitasari ³

¹ Ekonomi Syariah, STAI Nurul Islam Mojokerto

^{2,3} Tadris Matematika, STAI Nurul Islam Mojokerto

Email: ¹ dendi@nuris.ac.id, ² iffanna@nuris.ac.id, ³ yenny@nuris.ac.id

Abstract

University as part of the industry are required to provide the best quality service to students. This provides an opportunity to carry out this study with the aim of measuring the influence of service quality on student satisfaction and loyalty at STAI Nurul Islam Mojokerto using Structural Equation Modeling (SEM) for 113 students. The higher education service quality model used in this research is Higher Education PERFORMANCE (HEdPERF). HEdPERF consists of five dimensions, namely academic aspects, non-academic, reputation, access and program problems. The study results show that of the six hypotheses in this study, three of them were accepted while the other three were rejected. Students feel satisfied with aspects of the program's reputation and issues, thus having a significant positive influence on loyalty. Meanwhile, academic, non-academic aspects and access to facilities did not show a significant influence.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Structural Equation Modeling (SEM)

Abstrak

Perguruan tinggi sebagai bagian dari industri dituntut untuk memberikan kualitas layanan terbaik kepada mahasiswa. Hal tersebut memberi kesempatan untuk dilakukan penelitian ini dengan tujuan mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) kepada 113 mahasiswa. Model kualitas layanan pendidikan tinggi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Higher Education PERFORMANCE (HEdPERF). HEdPERF yang terdiri dari lima dimensi yaitu aspek akademik, aspek non-akademik, reputasi, akses, dan masalah program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang ada dalam penelitian ini, tiga diantaranya diterima sedangkan tiga lainnya ditolak. Mahasiswa merasa puas terhadap aspek reputasi dan isu program, sehingga memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas. Sedangkan aspek akademik, non-akademik, dan akses terhadap fasilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, *Structural Equation Modeling* (SEM)



PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan layanan yang disampaikan kepada klien, yaitu murid. Karena klien setia dan terus membeli barang berwujud atau fisik dari vendor, produsen, atau pemasok tertentu, klien juga dapat setia dan terus mencari serta membeli layanan tertentu ketika mereka senang dan menyebarkan informasi positif kepada orang lain (Malik et al., 2010). Akibatnya, ketika mahasiswa di perguruan tinggi, atau universitas menerima layanan terbaik, mereka akan puas dengan penyedia layanannya. Sangat penting bagi penyedia layanan untuk memahami apakah layanan yang mereka berikan berkualitas tinggi dan apakah mahasiswa senang. Untuk menjaga citra positif lembaga, perlu juga dilakukan evaluasi layanan apa yang dibutuhkan dan paling dihargai oleh klien (Twum & Peprah, 2020).

Sebagai bagian dari industri, perguruan tinggi harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Sangat penting bagi perguruan tinggi untuk mengetahui tingkat kualitas layanan mereka serta menemukan apakah mahasiswa puas dengan mereka atau tidak, termasuk di dalamnya; apa yang memuaskan dan tidak memuaskan mereka. Perguruan tinggi juga dituntut untuk mempertahankan mahasiswanya, karena menyadari bahwa keberlanjutan institusi bergantung pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama mereka (Arif et al., 2013). Konsep seperti kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa diperhitungkan dalam strategi kelangsungan institusi (Dennis et al., 2016). Kualitas layanan merupakan ukuran kinerja utama dalam pendidikan dan strategi utama bagi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan. Kualitas pelayanan dari suatu perguruan tinggi dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya (Bakti & Sumaedi, 2013). Beberapa penelitian empiris menyebutkan bahwa kualitas pelayanan menjadi penyebab kepuasan pelanggan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Jiewanto et al., 2012; Teeroovengadum et al., 2019; Yamani et al., 2017).

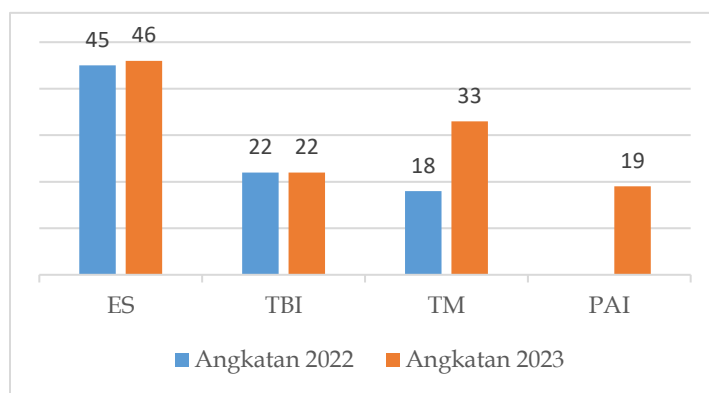
Hal berikutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan adalah loyalitas mahasiswa (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Beberapa penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Mahasiswa yang puas terhadap pelayanan perguruan tinggi kemungkinan besar akan mendapatkan keuntungan dalam hal loyalitas mahasiswa (Brown dan Mazzarol, 2009), berita positif dari mulut ke mulut (Alves dan Raposo, 2009), sehingga menciptakan keunggulan kompetitif bagi lembaga tersebut (Wilkins dan Balakrishnan, 2013).

Penelitian ini menggunakan model Higher Education PERFormance (HEdPERF) yang dikembangkan oleh Abdullah (2006), model tersebut dirancang menggunakan lima indikator diantaranya adalah non akademik, akademik, reputasi, akses dan isu-isu program. Model instrumen HEdPERF adalah skala yang paling dikembangkan dalam banyak literatur untuk

mengukur kualitas layanan di pendidikan tinggi, hal ini terjadi karena memang HEdPERF dirancang untuk mengukur kualitas layanan di tingkat perguruan tinggi (tingkat makro) sebagai instrumen pengukuran yang umum (Icli & Anil, 2014). Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa kelima dimensi HedPERF mempengaruhi kepuasan dan selanjutnya mempengaruhi loyalitas mahasiswa (Ali et al., 2016). Namun penelitian lain menyatakan bahwa aspek akademik, masalah program dan reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan aspek non-akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan kualitas layanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang selanjutnya berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Arrivabene et al., 2019). Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Iswara dan Pratomo (2018) membuktikan bahwa aspek permasalahan program tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Penelitian ini berupaya untuk berkontribusi pada pengembangan kerangka konseptual yang mengintegrasikan kualitas layanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Agama Islam Nurul Islam Mojokerto, untuk mengetahui tingkat pelayanan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap beberapa perubahan kebijakan yang perlu dilakukan pada layanan yang disediakan. STAI Nurul Islam Mojokerto saat ini menawarkan 4 program studi; Tadris Bahasa Inggris, Tadris Matematika, Ekonomi Syariah dan Pendidikan Agama Islam. Untuk perguruan tinggi yang baru berdiri 2 tahun, jumlah mahasiswa STAI Nurul Islam dapat dikatakan cukup banyak, dengan total 203 mahasiswa. Khusus untuk program studi Pendidikan Agama Islam baru berdiri 1 tahun. Data perkembangan jumlah mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto



Sumber: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/> (data diolah peneliti)

Fakta ini harus mendapatkan respon oleh STAI Nurul Islam dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat layanan, kepuasan dan loyalitas para mahasiswa. Dengan demikian, alasan-alasan ini memberi kesempatan kepada peneliti untuk mempelajari lebih lanjut dan memahami lebih dalam tentang hubungan antara kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi model teoritis yang diusulkan yang mewakili interaksi antara berbagai parameter kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Argumen terkait konsep utama dan hubungan di antara konsep-konsep tersebut akan dijelaskan pada bagian ini.

Kualitas Layanan

Terlepas dari industrinya, organisasi fokus pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan karena hal ini memiliki peran integral dalam mengembangkan keunggulan kompetitif dan dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Ugboma et al., 2007). Dalam pendidikan, loyalitas memerlukan pengembangan hubungan emosional yang solid dengan mahasiswa (Annamdevula & Bellamkonda, 2016); meninggalkan pelayanan yang baik kemungkinan besar akan berdampak buruk terhadap loyalitas mahasiswa (Sultan & Wong, 2013). Penelitian oleh Hennig-Thurau dkk. (2001) untuk kasus di Jerman menilai dampak kualitas hubungan dengan universitas mereka terhadap loyalitas mahasiswa. Mereka bertanya kepada mahasiswa, misalnya, apakah mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain. Hennig-Thurau dkk. (2001) menemukan bahwa kualitas pengajaran sangat berhubungan dengan loyalitas mahasiswa, artinya mahasiswa yang menilai pengajaran berkualitas lebih tinggi juga lebih loyal.

Higher Education PERFORMANCE (HEdPERF)

HEdPERF merupakan skala yang mencoba untuk menangkap penentu otentik kualitas layanan dalam tingkat universitas yang dikategorikan dalam lima aspek penentu kualitas pelayanan (Abdullah, 2006). Lima penentu HEdPERF tersebut terdiri dari:

1. Aspek non-akademik (*non-academic aspects*) merupakan faktor yang terdiri dari item penting yang memungkinkan mahasiswa memenuhi kewajiban studi mereka, yang berkaitan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.
2. Aspek akademik (*academic aspects*) merupakan faktor yang menggambarkan item yang semata-mata merupakan tanggung jawab staf akademisi.
3. Aspek reputasi (*reputation*) merupakan faktor sarat dengan item yang menyarankan pentingnya lembaga pendidikan tinggi untuk memproyeksikan citra profesionalnya.

4. Aspek akses (*access*) merupakan faktor yang terdiri dari item yang berhubungan dengan isu-isu seperti didekati, kemudahan kontak, ketersediaan dan kemudahan.
5. Aspek isu program (*programmes issues*) merupakan faktor yang menekankan pentingnya menawarkan keluasan dan reputasi program/ spesialisasi akademik dengan struktur yang fleksibel dan sesuai silabus

Kepuasan

Dari segi kepuasan, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mahasiswa terhadap layanan pendidikan (Elliott & Healy, 2001). Beberapa penelitian menemukan bahwa tingkat kualitas layanan yang dirasakan lebih tinggi dikaitkan dengan peningkatan kepuasan siswa (Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Fernandes et al., 2013). Selain itu, Brochado (2009) membandingkan HEdPERF dengan model kualitas layanan pendidikan tinggi alternatif lainnya dan memastikan bahwa lima dimensi HEdPERF memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan kepuasan mahasiswa dan niat berperilaku di masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini juga berhipotesis bahwa lima dimensi HEdPERF mempengaruhi kepuasan siswa secara signifikan.

H1: Aspek non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H2: Aspek akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H3: Reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H4: Akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H5: Isu program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Loyalitas

Dalam hal loyalitas mahasiswa, dinamika ini menunjukkan bahwa mahasiswa akan loyal terhadap perguruan tingginya jika mereka merasa telah merasakan kualitas layanan yang tinggi (Perin et al., 2012). Secara keseluruhan, ketiga faktor ini mendukung keyakinan mahasiswa bahwa perguruan tinggi mereka akan terus memberikan tingkat layanan yang sama di masa depan, akibatnya mereka cenderung lebih bersedia untuk merekomendasikan perguruan tinggi mereka kepada orang lain dan akan kembali lagi untuk mencari gelar masa depan (Helgesen & Nasset, 2007). Untuk mendukung gagasan ini, Annamdevula dan Bellamkonda (2016) mensurvei sikap mahasiswa tentang kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas dari tujuh universitas negeri di India. Mereka menemukan bahwa tingkat kualitas layanan yang dirasakan superior menghasilkan peningkatan tingkat kepuasan, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas.

Penelitian lain menunjukkan bahwa salah satu faktor penentu loyalitas yang paling menonjol adalah kepuasan pelanggan (Alves & Raposo, 2010; Helgesen & Nettet, 2011; Ryu et al., 2012). Seperti yang dijelaskan oleh Helgesen dan Nettet (2011), loyalitas pelanggan sering kali dianggap sebagai konsekuensi utama dari kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan tinggi, hubungan antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa juga telah dikonfirmasi (Arif & Ilyas, 2013; Helgesen & Nettet, 2011). Dalam kasus lain Windasari dkk. (2021) menguji 151 mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang dipilih dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini juga menghipotesiskan hubungan antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas siswa sebagai berikut.

H6: Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian adalah untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Oleh karena itu, pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini.

Pengumpulan data

Survei dilakukan pada akhir semester II tahun akademik 2023-2024. Untuk mengelola survei, penelitian ini menggunakan Google Formulir dengan tautan yang dikirimkan melalui email atau pesan pribadi kepada mahasiswa untuk berpartisipasi secara sukarela dalam survei dengan jangka waktu penerimaan tanggapan 1 minggu (13-05-2024 sampai 20-05-2024).

Populasi dan sampel

Populasi sasaran penelitian terdiri dari 203 mahasiswa aktif semester dua dan empat yang terdaftar di empat program studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Nurul Islam Mojokerto (lihat gambar 1 di atas). Sampel dipilih dengan menggunakan rumus Slovin dengan *acceptable margin of error* sebesar 0.10 (10 persen) dan menghasilkan total sampel minimal sebanyak 68 mahasiswa. Sampel pada penelitian ini berjumlah 113 mahasiswa.

Konstruk dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert empat poin dan beberapa item. Semua item pengukuran yang divalidasi dalam penelitian sebelumnya diadopsi untuk penelitian ini. Skor berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Aspek akademik dan aspek non-akademik dinilai masing-masing menggunakan tujuh dan sepuluh item. Reputasi, akses dan isu masing-masing diukur menggunakan tujuh, delapan dan empat item. Item HEdPEFR total berjumlah tiga puluh enam yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya (Abdullah, 2006;

Brochado, 2009; Huang, 2010). Kepuasan mahasiswa diukur menggunakan enam item yang diadaptasi dari Abdullah (2006) dan Nurkholis (2019). Loyalitas mahasiswa diukur dengan lima item yang diadaptasi dari Ali dkk (2016) dan Nurkholis (2019).

HASIL PENELITIAN

Pertama, kami menguji model pengukuran untuk validitas konvergen. Hal ini dinilai melalui *factor loadings*, *composite reliability* (CR) dan *average variance extracted* (AVE) (Hair et al., 2017). Tabel 1 menunjukkan bahwa semua *factor loadings* melebihi nilai yang direkomendasikan yaitu 0,6 (Chin, 1998). Nilai *Composite Reliability* (CR) >0,70 menunjukkan bahwa konstruk tersebut mempunyai tingkat konsistensi internal yang memadai. Selain itu, nilai *average variance extracted* (AVE) telah memenuhi tingkat AVE yang memuaskan dengan hasil >0,50. Hasilnya menunjukkan bahwa item pada setiap konstruk telah menjelaskan lebih dari 50% varians konstruk (Hair et al., 2017).

Tabel 1. Validitas Konvergen

| Item | Loadings | CR | AVE |
|-----------------------|----------|-------|-------|
| x1.1 <- Akademik | 0.894 | 0.950 | 0.731 |
| x1.2 <- Akademik | 0.907 | | |
| x1.3 <- Akademik | 0.830 | | |
| x1.4 <- Akademik | 0.882 | | |
| x1.5 <- Akademik | 0.888 | | |
| x1.6 <- Akademik | 0.712 | | |
| x1.7 <- Akademik | 0.854 | | |
| x2.1 <- Non Akademik | 0.813 | 0.943 | 0.622 |
| x2.2 <- Non Akademik | 0.802 | | |
| x2.3 <- Non Akademik | 0.788 | | |
| x2.4 <- Non Akademik | 0.723 | | |
| x2.5 <- Non Akademik | 0.737 | | |
| x2.6 <- Non Akademik | 0.772 | | |
| x2.7 <- Non Akademik | 0.850 | | |
| x2.8 <- Non Akademik | 0.849 | | |
| x2.9 <- Non Akademik | 0.764 | | |
| x2.10 <- Non Akademik | 0.781 | | |
| x3.1 <- Reputasi | 0.710 | 0.905 | 0.578 |
| x3.2 <- Reputasi | 0.780 | | |
| x3.3 <- Reputasi | 0.678 | | |
| x3.4 <- Reputasi | 0.770 | | |

| Item | Loadings | CR | AVE |
|-----------------------------|----------|-------|-------|
| x3.5 <- Reputasi | 0.768 | | |
| x3.6 <- Reputasi | 0.853 | | |
| x3.7 <- Reputasi | 0.748 | | |
| x4.1 <- Akses | 0.844 | 0.937 | 0.649 |
| x4.2 <- Akses | 0.760 | | |
| x4.3 <- Akses | 0.829 | | |
| x4.4 <- Akses | 0.778 | | |
| x4.5 <- Akses | 0.769 | | |
| x4.6 <- Akses | 0.787 | | |
| x4.7 <- Akses | 0.839 | | |
| x4.8 <- Akses | 0.833 | | |
| x5.1 <- Isu Program | 0.849 | 0.918 | 0.737 |
| x5.2 <- Isu Program | 0.849 | | |
| x5.3 <- Isu Program | 0.866 | | |
| x5.4 <- Isu Program | 0.870 | | |
| y1.1 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.872 | 0.951 | 0.765 |
| y1.2 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.859 | | |
| y1.3 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.909 | | |
| y1.4 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.879 | | |
| y1.5 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.888 | | |
| y1.6 <- Kepuasan Mahasiswa | 0.840 | | |
| y2.1 <- Loyalitas Mahasiswa | 0.910 | 0.965 | 0.845 |
| y2.2 <- Loyalitas Mahasiswa | 0.933 | | |
| y2.3 <- Loyalitas Mahasiswa | 0.914 | | |
| y2.4 <- Loyalitas Mahasiswa | 0.919 | | |
| y2.5 <- Loyalitas Mahasiswa | 0.920 | | |

Sumber: data diolah peneliti (SmartPLS 4.0)

Selanjutnya validitas diskriminan semua variabel masuk dalam model telah ditentukan dengan menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Jika korelasi antara variabel-variabel yang berbeda lebih rendah dari akar kuadrat AVE, variabel-variabel tersebut dapat dianggap sebagai entitas teoretis yang berbeda. Tabel 2 menunjukkan bahwa hal ini berlaku untuk semua variabel yang relevan. Akar kuadrat AVE (nilai diagonal) dari setiap konstruk lebih besar dari koefisien korelasinya yang menegaskan validitas diskriminan yang memadai (Fornell dan Larcker, 1981).

Tabel 2. Validitas Diskriminan Fornell-Larcker

| | Akademik | Non Akademik | Reputasi | Akses | Isu Program | Kepuasan | Loyalitas |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Akademik | 0.855 | | | | | | |
| Non Akademik | 0.840 | 0.806 | | | | | |
| Reputasi | 0.830 | 0.877 | 0.859 | | | | |
| Akses | 0.756 | 0.823 | 0.838 | 0.875 | | | |
| Isu Program | 0.803 | 0.724 | 0.741 | 0.713 | 0.919 | | |
| Kepuasan | 0.761 | 0.823 | 0.743 | 0.674 | 0.607 | 0.789 | |
| Loyalitas | 0.731 | 0.837 | 0.813 | 0.799 | 0.671 | 0.768 | 0.760 |

Sumber: hasil olah data (SmartPLS 4.0)

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji model struktural dan uji hipotesis menggunakan SmartPLS 4.0 dengan prosedur *bootstrapping* untuk menghasilkan hasil setiap hubungan jalur model yang ditunjukkan pada Gambar 2 hasil model penelitian dan Tabel 3 untuk menguji hipotesis penelitian ini. Sub-sampel *bootstrapping* dengan 500 pengulangan iterasi telah dihitung untuk memperkirakan model setiap sub-sampel (Hair et al., 2017).

Tabel 3. Uji Hipotesis dan Path Coefficient

| Model | Original sample (O) | T statistics (O/STDEV) | P values | Keputusan |
|---|---------------------|--------------------------|----------|-----------|
| Akademik -> Kepuasan Mahasiswa | 0.105 | 1.050 | 0.316 | Ditolak |
| Non Akademik -> Kepuasan Mahasiswa | -0.130 | 1.215 | 0.230 | Ditolak |
| Reputasi -> Kepuasan Mahasiswa | 0.293 | 2.821 | 0.005 | Diterima |
| Akses -> Kepuasan Mahasiswa | 0.271 | 1.751 | 0.095 | Ditolak |
| Isu Program -> Kepuasan Mahasiswa | 0.371 | 2.363 | 0.018 | Diterima |
| Kepuasan Mahasiswa -> Loyalitas Mahasiswa | 0.713 | 13.387 | 0.000 | Diterima |

Sumber: hasil olah data (SmartPLS 4.0)

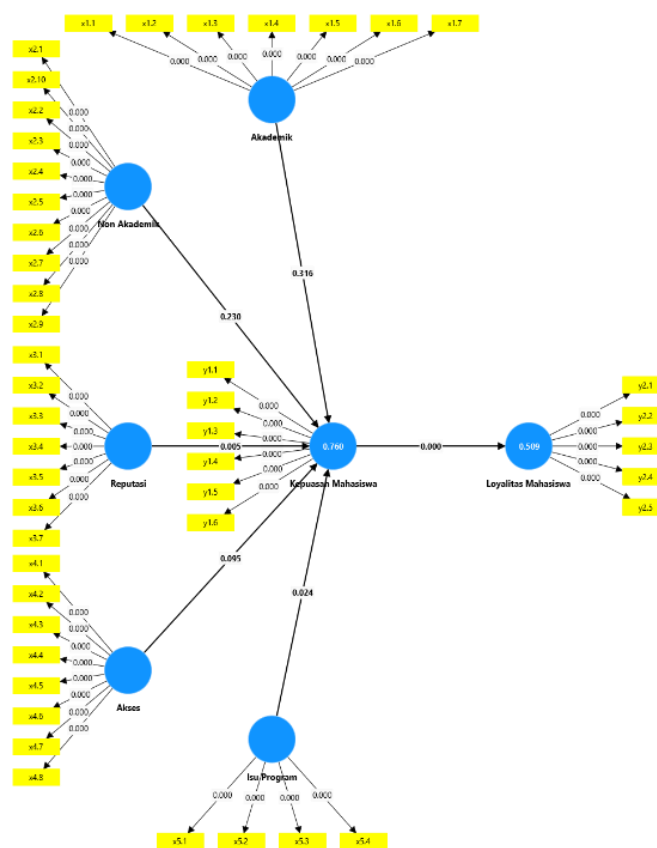
Berdasarkan Tabel 3 di atas, diketahui hasil dari estimasi pengujian variabel penelitian yakni:

1. Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari variabel Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* 0.105 dan nilai p-value < α dimana p-value = 0.316 dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.050
2. Ada pengaruh yang negatif dan tidak signifikan dari variabel Non Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* -0.130 dan nilai p-value < α dimana p-value = 0.230 dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.215

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Reputasi terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* 0.293 dan nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0.005$ dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 2.821
4. Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari variabel Akses terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* 0.271 dan nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0.095$ dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.751
5. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Isu Program terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* 0.371 dan nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0.018$ dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 2.363
6. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal ini dibuktikan oleh nilai *original sample* 0.713 dan nilai $p\text{-value} < \alpha$ dimana $p\text{-value} = 0.000$ dan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 13.387

Selanjutnya untuk hasil model penelitian ini dapat dijelaskan seperti tampak pada Gambar 2 di bawah ini:

Gambar 2. Model Struktural



Sumber: hasil olah data (SmartPLS 4.0)

DISKUSI DAN PEMBAHASAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang seiring dengan berkembangnya zaman, jumlahnya semakin banyak. Untuk menjaga eksistensi dan daya saing, perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas layanan pendidikannya. Salah satu skala yang dikembangkan oleh Abdullah (2006) untuk mengukur seperti apa kualitas layanan yang dilihat melalui respon mahasiswa perguruan tinggi adalah "HEdPERF". Skala tersebut meliputi aspek akademik, non-akademik, isu program, akses, dan reputasi dari perguruan tinggi. Meskipun telah banyak penelitian yang juga mempelajari kualitas layanan di perguruan tinggi, tetapi tidak banyak yang melakukannya di perguruan tinggi berbasis pondok pesantren. Respon mahasiswa dalam penelitian ini dipengaruhi bagaimana budaya, kebiasaan, dan layanan yang diberikan oleh pondok pesantren itu sendiri. Kebaharuan dalam penelitian tersebut dapat mengisi kesenjangan studi terkait kualitas layanan di perguruan tinggi berbasis pondok pesantren yang nantinya akan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang ada dalam penelitian ini, tiga diantaranya diterima sedangkan tiga lainnya ditolak. Lebih lanjut, mahasiswa merasa puas dengan beberapa aspek kualitas layanan di STAI Nurul Islam Mojokerto, yaitu aspek reputasi dan isu program, sehingga kepuasan tersebut memberi pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang membahas terkait kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dalam konteks ini adalah perguruan tinggi (Hanaysha et al., 2011; Helgesen & Nasset, 2011; Mohammed et al., 2023; Sultan & Wong, 2013; Teeroovengadum et al., 2019). Akan tetapi, untuk aspek kualitas layanan lain yaitu akademik, non-akademik, dan akses terhadap fasilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan kata lain, mahasiswa tidak merasa puas terhadap ketiga aspek tersebut.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada variabel akademik terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai original sample 0.105 yang dapat diartikan bahwa variabel akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan akademik yang diberikan oleh STAI Nurul Islam Mojokerto akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Akan tetapi, nilai p-value menunjukkan angka yang kurang dari nilai tingkat signifikansi, yaitu p-value = 0.316, sedangkan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.050. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel akademik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menjadikan H_0 tidak ditolak dan bertolak belakang dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan di lembaga lain, seperti penelitian Pratami (2016), Ali, dkk (2016), Bulkia (2018) dan Kusyana, dkk (2020). Hasil keputusan yang tidak menolak H_0 mungkin saja terjadi akibat

adanya kesalahan tipe 2, dimana H_0 salah tetapi tidak ditolak. Menurut Bluman (2012), kesalahan tipe 2 bisa terjadi akibat adanya kebetulan atau munculnya faktor-faktor yang mungkin saja mempengaruhi responden saat mengisi kuisioner. Kondisi-kondisi seperti lingkungan yang tidak kondusif, atau pikiran yang sedang tidak fokus dapat memengaruhi responden dalam proses pengisian suatu kuisioner (Azwar, 2012). Faktor-faktor tersebut memerlukan penelitian lanjutan untuk dibahas lebih jauh. Selanjutnya, selain adanya kemungkinan faktor-faktor tidak terduga, perlu dipertimbangkan juga apabila H_0 justru merupakan klaim yang benar, sehingga muncul kemungkinan bahwa pelayanan akademik STAI Nurul Islam Mojokerto tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara signifikan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa indikator x1.3 dan x1.6, yaitu tentang penanganan pada pertanyaan mahasiswa dan kepedulian dosen STAI Nurul Islam Mojokerto pada mahasiswa memiliki nilai rata-rata persetujuan yang rendah (tidak sampai 3). Dengan adanya temuan tersebut, diharapkan bahwa STAI Nurul Islam Mojokerto melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penanganan dan perhatian pada masalah yang dialami mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis bisa meningkat.

Hasil uji hipotesis pada variabel non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai original sample sebesar -0.130 . Artinya, meskipun pelayanan non-akademik semakin baik, tidak akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan begitu juga sebaliknya. Selain itu, nilai p-value menunjukkan nilai sebesar 0.230 yang lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi $0,05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.215 . Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh variabel non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa tidak signifikan. Artinya, kualitas pelayanan non-akademik tidak terlalu berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan non-akademik yang tidak berdampak pada kepuasan mahasiswa juga dapat dilihat pada rata-rata nilai persetujuan responden pada semua indikator variabel non-akademik yang rendah (nilai persetujuan di bawah 3). Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusyana, dkk (2020) yang menemukan bahwa aspek non-akademik memiliki nilai persetujuan yang rendah akibat kurangnya kualitas pelayanan staff non-akademik pada mahasiswa. Sementara itu, faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya nilai persetujuan semua indikator aspek non-akademik pada penelitian ini merupakan keterbatasan cakupan penelitian, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut yang membahas permasalahan tersebut. Meskipun demikian, temuan tersebut tentu harus diperhatikan oleh STAI Nurul Islam Mojokerto untuk melakukan evaluasi secara berkala pada kualitas pelayanan non-akademik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Reputasi suatu perguruan tinggi antara lain adalah memberikan *image* yang profesional, senantiasa menyediakan dan meningkatkan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa, mempunyai program yang bermutu dan berkualitas, dan mencetak lulusan yang berkualitas. Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel reputasi terhadap kepuasan mahasiswa,

diperoleh parameter estimasi sebesar 0,005 dan lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang senilai antara reputasi perguruan tinggi dengan kepuasan mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto. Hasil tersebut mendukung hipotesis penelitian yaitu reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Apabila aspek-aspek reputasi dipenuhi oleh perguruan tinggi, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. STAI Nurul Islam Mojokerto berdasarkan hasil penelitian dianggap sebagai perguruan tinggi yang memiliki *image* profesional oleh mahasiswanya. Hasil tersebut mendukung hipotesis bahwa reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Reputasi perguruan tinggi menurut Pratami (2016) memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsi mahasiswanya. Perguruan tinggi senantiasa dituntut untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan reputasinya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Lebih lanjut, hasil penelitian juga menunjukkan kekonsistenan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa aspek reputasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa (Ali et al., 2016; Mohammed et al., 2023; Pratami, 2016). Namun demikian, pada aspek reputasi: fasilitas rekreasional (kantin, taman baca dll) masih belum menunjukkan kepuasan yang signifikan dari mahasiswa. STAI Nurul Islam yang merupakan perguruan tinggi baru masih belum memiliki fasilitas yang lengkap dan sarana prasarana yang mumpuni. Sehingga meskipun secara umum aspek reputasi memiliki pengaruh signifikan yang positif, namun perlu dipertimbangkan untuk melengkapi sarana prasarana bagi mahasiswa guna menunjang kegiatan perkuliahan yang nantinya dapat berdampak baik bagi kepuasan mahasiswanya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada variabel akses terhadap kepuasan mahasiswa, diperoleh nilai original sampel sebesar 0.293 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel akses terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas akses yang diberikan maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat. Akan tetapi, nilai p-value menunjukkan angka yang kurang dari nilai tingkat signifikansi, yaitu p-value = 0.095, sedangkan $\alpha = 0.05$ dengan *T-statistic* sebesar 1.751. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel aspek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel aspek yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat disebabkan oleh beberapa hal. Apabila dilihat dalam rata-rata nilai persetujuan responden, dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator yang mendapat nilai persetujuan rendah (kurang dari 3), yaitu kemudahan staff untuk ditemui dan dihubungi melalui telepon, penyediaan layanan bimbingan konseling, dan upaya menghargai masukan dari mahasiswa terkait dengan peningkatan performa pelayanan. Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya persetujuan responden terhadap ketiga indikator tersebut merupakan keterbatasan penelitian ini, sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut di masa depan. Akan tetapi, temuan-temuan tersebut perlu untuk dipertimbangkan oleh STAI Nurul Islam Mojokerto sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan di bagian akses.

Program perkuliahan yang dilaksanakan di STAI Nurul Islam Mojokerto memiliki kualitas baik menurut mahasiswanya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bahwa hipotesis penelitian (H5) yaitu isu program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Program perkuliahan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi. Kuh dan Hu (2001) berpendapat bahwa program perkuliahan merupakan prediktor terbaik dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Namun sebagai catatan tambahan, STAI Nurul Islam Mojokerto perlu meningkatkan konselingnya dalam membantu mahasiswa secara personal untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi baik dalam perkuliahan secara khusus maupun dalam pondok pesantren secara umum.

Pada variabel yang terakhir yaitu variabel loyalitas mahasiswa, hasil uji hipotesis kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, diperoleh parameter estimasi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan yang dirasakan oleh Mahasiswa STAI Nurul Islam terhadap loyalitasnya. Hasil tersebut mendukung hipotesis penelitian yaitu kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan kata lain, mahasiswa akan loyal kepada perguruan tinggi jika mendapatkan layanan yang memuaskan dari perguruan tinggi. Meminimalisir keluhan juga merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan perusahaan (dalam konteks ini adalah perguruan tinggi) untuk meningkatkan kepuasan konsumennya (dalam konteks ini adalah mahasiswa) (Tjiptono, 2019). Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto secara umum menyatakan loyalitasnya terhadap perguruan tinggi dengan berusaha untuk menuntaskan perkuliahan yang sedang ditempuh. Hal tersebut dikarenakan tuntutan dari pondok pesantren yang mewajibkan mahasiswa untuk berkuliah di STAI Nurul Islam sebagai bentuk pengabdian mereka. Namun demikian, fakta berlawanan diperoleh dari hasil penelitian yang mana meskipun mahasiswa menunjukkan loyalitas kepada perguruan tinggi, nyatanya mereka masih enggan merekomendasikan sahabat dan juga keluarga untuk memilih melanjutkan pendidikan tinggi di STAI Nurul Islam Mojokerto. Pernyataan tersebut diperoleh dari hasil kuisisioner yang menunjukkan skor rendah pada aspek tersebut.

Secara keseluruhan, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa di atas ditunjukkan sebagai perbandingan senilai berupa garis lurus dan searah. Apabila Yayasan pondok pesantren atau pihak perguruan tinggi melakukan upaya peningkatan kepuasan mahasiswa, maka loyalitas mahasiswa pun juga akan meningkat dan begitu pula sebaliknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dari enam hipotesis, tiga diantaranya diterima sedangkan tiga lainnya ditolak. Mahasiswa merasa puas terhadap aspek reputasi, khususnya pada indikator Dosen mempunyai tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi dalam bidangnya dan pada aspek isu program mahasiswa merasa paling puas pada indikator Kampus menjalankan program berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan terhadap kedua aspek tersebut memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sementara itu, aspek akademik, non-akademik, dan akses tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Pada aspek akademik, indikator yang memiliki nilai kepuasan paling rendah adalah kepedulian dosen pada mahasiswa. Pada aspek non-akademik, indikator Staf administrasi memberikan perhatian penuh memiliki tingkat kepuasan paling rendah. Selanjutnya, pada aspek akses, indikator upaya menghargai masukan dari mahasiswa terkait dengan peningkatan performa pelayanan juga memiliki tingkat kepuasan paling rendah.

REFERENSI

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6). <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Kumar, P., Neethiahnanthan, N., & Ari, R. (2016). Does Higher Education SQ Effect SS Image and Loyalty A Study of IS in Malaysian PU. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 1–46. <https://www.semanticscholar.org/paper/Does-higher-education-service-quality-effect-image-Ali-Zhou/ab168ea5f763a7f82308ac858a9c78490944b151>
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1). <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2). <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Arif, S., & Ilyas, M. (2013). Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. *Quality Assurance in Education*, 21(3). <https://doi.org/10.1108/QAE-Feb-2012-0006>
- Arif, S., Ilyas, M., & Hameed, A. (2013). Student satisfaction and impact of leadership in private universities. *TQM Journal*, 25(4). <https://doi.org/10.1108/17542731311314881>
- Arrivabene, L. S., Vieira, P. R. da C., & Mattoso, C. L. de Q. (2019). Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University. *Services Marketing Quarterly*, 40(3). <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>

- Azwar, S. (2012). Penyusunan Skala Psikologi Jilid 2. *Yogyakarta: Pustaka Belajar*.
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management, 34*(6–7). <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>
- Bluman, A. G. (2012). Elementary Statistics A Step by Step Approach Eighth Edition. In *The McGraw-Hill*.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education, 17*(2). <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2*(1), 49–58. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Dennis, C., Papagiannidis, S., Alamanos, E., & Bourlakis, M. (2016). The role of brand attachment strength in higher education. *Journal of Business Research, 69*(8). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.01.020>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education, 10*(4). https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Fernandes, C., Ross, K., & Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. *International Journal of Educational Management, 27*(6). <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2012-0082>
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research, January*, 1–10. <https://doi.org/10.5171/2011.855931>
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College. *Corporate Reputation Review, 10*(1). <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550037>
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2011). Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library? *Quality Assurance in Education, 19*(4). <https://doi.org/10.1108/09684881111170104>
- Hennig-Thurau, T., Langer, M. F., & Hansen, U. (2001). Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research, 3*(4). <https://doi.org/10.1177/109467050134006>

- Huang, Q. (2010). The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: A case study on the undergraduate sector of Xiamen University of China. *AU Journal of Management*, 8(1).
- Icli, G. E., & Anil, N. K. (2014). The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management*, 45(3). <https://doi.org/10.4102/sajbm.v45i3.129>
- Iswara, W., & Pratomo, L. A. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 10(3), 174. <https://doi.org/10.26623/jreb.v10i3.788>
- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.155>
- Kuh, G. D., & Hu, S. (2001). The effects of student-faculty interaction in the 1990s. In *Review of Higher Education* (Vol. 24, Issue 3). <https://doi.org/10.1353/rhe.2001.0005>
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1.546>
- Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2). <https://doi.org/10.5296/jmr.v2i2.418>
- Mohammed, N. H., Salleh, S. M., Hamzah, S. F. M., & Yusof, H. S. M. (2023). Mediating Effect of Institutional Image on the Relationship between Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Learning Institutions Using the HEdPERF Model. *Asian Journal of University Education*, 19(1), 72–82. <https://doi.org/10.24191/ajue.v19i1.21221>
- Nurkholis, N. (2019). Model Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Berbasis Higher Educational Perform Dan Islamic Values. In *Universitas Islam Sultan Agung*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Perin, M. G., Sampaio, C. H., Simões, C., & de Pólora, R. P. (2012). Modeling antecedents of student loyalty in higher education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(1). <https://doi.org/10.1080/08841241.2012.705797>
- Pratami, N. O. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FTSP Ull dengan Menggunakan Instrumen HEdPERF JURNAL Ditulis oleh: Nama Nomor Mahasiswa Jurusan Bidang Konsentrasi: Nurindah Ovapriatri Pratami: Manajemen: Pemasaran.

- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2). <https://doi.org/10.1108/09596111211206141>
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1). <https://doi.org/10.1108/09684881311293070>
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4). <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa Edisi Terbaru. In *Yogyakarta: Andi Publisher*.
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 169–181. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>
- Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nnadi, K. (2007). Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: An exploration. *Maritime Policy and Management*, 34(4). <https://doi.org/10.1080/03088830701539073>
- Windsari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1). <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>
- Yamani, M., Said, L. R., & Dahniar. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Motivasi Dan Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 5(2).