

EFEK MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGARUH KINERJA DOSEN DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA (STUDI MAHASISWA KABUPATEN KARAWANG)

Suroso¹., Enjang Suherman²., Neni Sumarni³.,

Prodi Manajemen FEB UBP Karawang

suroso@ubpkarawang.ac.id¹., enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id².,

neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id³.,

RINGKASAN

Banyak *drop out* mahasiswa salah satunya menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa yang rendah sehingga ada keinginan untuk mengakhiri kuliah atau pindah ke perguruan tinggi yang lain. Disisi lain dengan perkuliahan online hampir satu tahun yang cukup menjenuhkan. Hal ini bisa diperbaiki dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan elektronik dan kinerja dosen. Tujuan dari penelitian ini mengkaji dan menganalisis Efek Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan analisis rentang skala dan analisis jalur. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Kabupaten Karawang dengan pengambilan sampel sejumlah 395 responden.

Hasil analisis deskriptif bahwa kinerja dosen berkategori baik, kualitas pelayanan elektronik berkategori baik, kepuasan mahasiswa berkategori puas dan loyalitas mahasiswa berkategori sangat tinggi, namun demikian indikator tidak loyal mahasiswa karena kuliah tidak sampai selesai karena faktor biaya yang tidak cukup untuk menyelesaikan perkuliahan. Untuk analisis verifikatif yaitu (1) Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; (2) Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (3) Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. (4) Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. (4) Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Loyalitas, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Kinerja dosen.

PENDAHULUAN

Mahasiswa putus kuliah mencapai 698.261 yang berada di Indonesia pada tahun 2019. Dengan persentasi paling tinggi pada wilayah Sulawesi utara mencapai 25% disusul putus kuliah diwilayah Gorontalo 18%, dan DKI Jakarta 13%. (statistik pendidikan tinggi 2019).

Banyaknya drop kuliah salah satu pemicunya adalah loyalitas mahasiswa yang rendah. Salah satu penelitian menyatakan upaya untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa ditingkatkan kepuasan mahasiswa hal ini serupa dengan hasil penelitian (Mulyawan & Rinawati, 2016) menyebutkan bahwa pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan hasil pengaruh positif serta signifikan terhadap tingginya loyalitas mahasiswa. Sedangkan besarnya kontribusi pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 59,1% atau pengaruh variabel lain sebesar 40,9%. (Mulyawan & Rinawati, 2016).

Pada masa pandemik ini pembelajaran dilakukan secara online, salah satu lembaga melakukan survey mengenai pembelajaran online yaitu lembaga PP IPNU (Pimpinan Pusat Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama) menyakatan bahwa 80,67% pembelajaran daring tidak didukung sepenuhnya oleh perguruan tinggi. Sedangkan efektifitas belajar daring menyatakan hanya 69,45% jawaban responden mahasiswa. Sedangkan kepuasan mahasiswa berkurang menjadi 95% (survey PP IPNU, 2020).

Dosen menggunakan media pembelajaran online seharusnya menggunakan modeul *elearning system* sesuai kebutuhan perguruan tinggi masing-masing, namun menurut survey perguruan tinggi lain menggunakan aplikasi komunikasi lain yang tersedia seperti media jejaring sosial. Media sosial menjadi pilihan alternative media pembelajaran dosen sebesar 21,5% (PIKA UGM, 2020).

Beberapa penelitian yang telah dilaksanakan tentang kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik diantaranya hasil penelitian (Fihartini, 2015) yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan elektronik pada Siakad Online Universitas Lampung positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa FEB. Dan kualitas layanan purna elektronik pada Siakad Online UNLA secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kinerja dosen meliputi tri dharma perguruan tinggi masih relative turun, sebagai indikatornya adalah penurunan publikasi ilmiah pada tahun 2020 yang semula 359.333 artikel menjadi 331.881 artikel <https://sinta.ristekbrin.go.id/>. Selain itu rasio lulusan hanya dibawah 50% dibandingkan dengan mahasiswa yang mendaftar (Kemenristekdikti, 2019).

Keterkaitan dengan itu semua penulis menganalisis hubungan kualitas pelayanan elektronik dan kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa dengan dibatasi perguruan tinggi di Kabupaten Karawang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis Efek Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa.

(Cahyoadi & Loisa, 2019) menerangkan bahwa loyalitas mahasiswa adalah kesetiaan seorang mahasiswa yang selalu menyampaikan referensi terbaik baik atas layanan pendidikan yang diterima olehnya.

Adapun indikator loyalitas mahasiswa adalah tidak pindah ke perguruan tinggi lain, selalu merekomendasikan kampusnya, membuat persepsi baik dimasyarakat (Cahyoadi & Loisa, 2019). (Irawaty, 2013) juga mengatakan indikator loyalitas antara lain mahasiswa tidak putus kuliah, ikut kuliah baik secara akademik atau non akademik, kualitas perkuliahan berkualitas dan terpercaya, memberikan layanan promosi untuk kampusnya, menjaga nama almamater, dan yakin atas prospek perguruan tingginya.

Kepuasan mahasiswa adalah berupa rasa yang dimiliki seorang mahasiswa yang telah diberikan layanan akademik dan non akademik oleh perguruan tinggi, kemudian hubungan kepuasan dengan proses pembelajaran dengan hasil keinginan mahasiswa yang diharapkan (Cahyoadi & Loisa, 2019).

Adapun indikator pengukuran kepuasan mahasiswa yang sudah dilakukan oleh (Purwandani et al., 2016) yaitu komunikasi positif mahasiswa terhadap layanan pendidikan, kinerja pelayanan akademik sesuai harapan, persepsi mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan. Indikator lain kepuasan mahasiswa pada persepsi mahasiswa atas keseluruhan layanan, perasaan nyaman dan menikmati semua interaksi atas layanan akademik, nyaman dan enjoy berinteraksi secara online atau offline dengan dosen pada waktu tertentu (Frans & Aisyah, 2018).

(Handrianto, 2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan elektronik merupakan kualitas layanan elektronik menerapkan dan mengembangkan bidang teknologi informasi secara online dalam melayani mahasiswa. Maka kualitas pelayanan elektronik merupakan hasil evaluasi penilaian mahasiswa atas pelayanan akademik atau non akademik secara online yang disediakan oleh perguruan tinggi. Adapun indikator pengukuran kualitas layanan elektronik (Jameel et al., 2021) meliputi: *Responsiveness, Efficiency, Reliability, Ease of use, dan Privacy and security.*

Indikator tambahan pengukuran kualitas pelayanan elektronik lainnya menurut (Rahayu et al., 2019) terdiri dari: *Fulfillment, Compentation, Contact, Usability, dan Aesthetic*.

Menurut (Irawaty, 2013) kinerja dosen merupakan kemampuan dan kompetensi seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada tridharma perguruan tinggi. Adapun indikator pengukuran kinerja dosen menurut (Irawaty, 2013) meliputi bidang pendidikan yaitu pembelajaran. Bidang penelitian seperti karya ilmiah, dan publikasi. Bidang pengabdian kepada masyarakat seperti transfer keilmuan kepada masyarakat, dan bidang administrasi lainnya yaitu partisipasi kepanitian, aktif pertemuan ilmiah dan lainnya.

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja dosen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
2. Kualitas pelayanan elektronik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
3. Kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa
4. Kinerja dosen dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa
5. Kualitas pelayanan elektronik dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan analisis rentang skala dan analisis jalur. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Kabupaten Karawang dengan pengambilan sampel sejumlah 395 responden secara random sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada kinerja dosen, kualitas layanan elektronik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dilakukan dengan olah data SPSS Deskriptif. Pada hasil sum didapatkan hasil skor untuk hasil rentang skala. Adapun hasil analisis deskriptif kinerja dosen terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Hasil analisis skor rentang skala

No Indikator	Kinerja dosen	Kualitas layanan	Kepuasan	Loyalitas
1	1690	1484	1672	1636
2	1728	1342	1613	1715
3	1628	1129	1722	1693
4	1632	1500	1523	1753
5	1610	1481	1527	1737
6	1625	1472	1619	1810
7	1647	1502	1534	1752
8	1695	1371	1727	1775
9	1639	1539	1622	1813
10	1694	1535	1624	-
11	-	-1517	-	-
Total	16588	15872	16183	15684

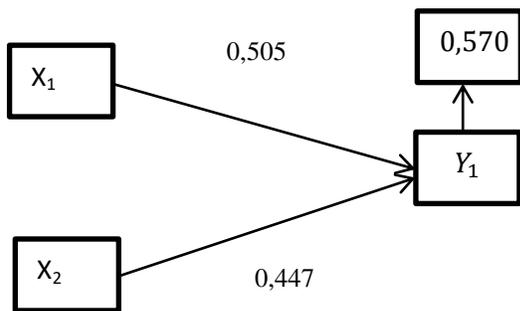
Sumber : Olah data 2021

Terlihat bahwa jumlah total pada kinerja dosen yaitu skor 16.588 untuk mendapatkan rata-rata maka $16.588 : 10$ maka nilai rata-rata skor adalah 1.659 yang termasuk pada katagori baik. Selanjutnya terlihat bahwa jumlah total pada kualitas layanan elektronik dengan skor 15.872

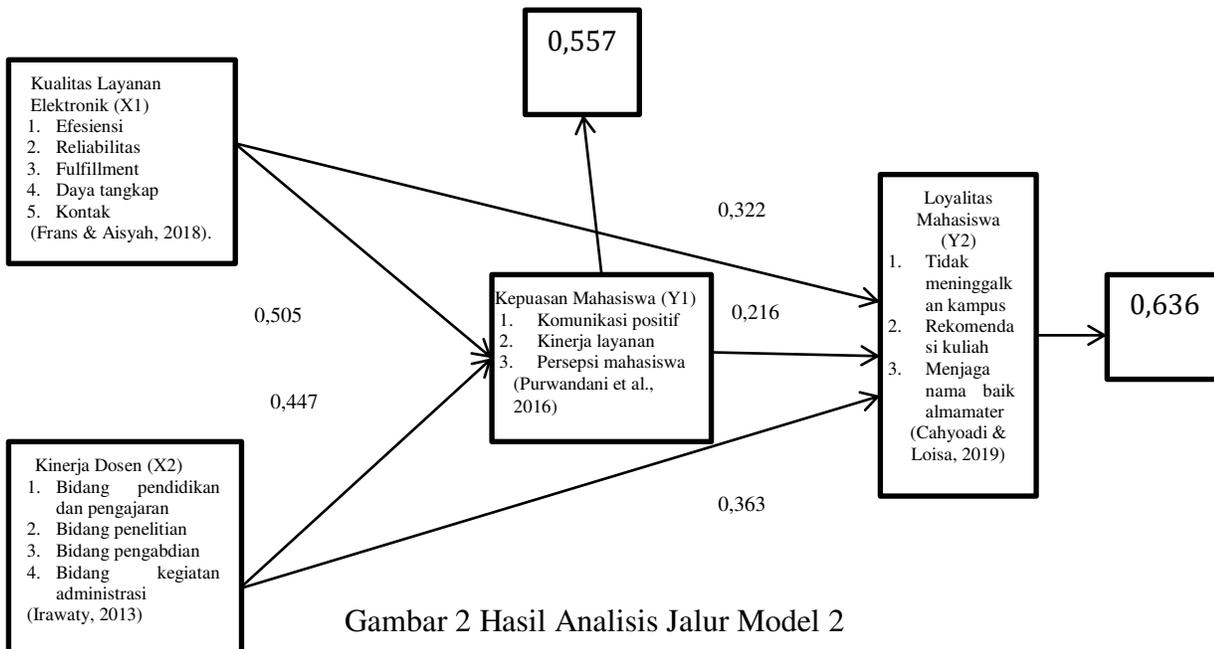
untuk mendapatkan rata-rata maka $15.872 : 11$ maka nilai rata –rata skor adalah 1.443 yang termasuk pada katagori baik. Kemudia terlihat bahwa jumlah total pada kepuasan mahasiswa dengan skor 16.183 untuk mendapatkan rata-rata maka $16.183 : 10$ maka nilai rata –rata skor adalah 1.619 yang termasuk pada katagori puas. Terakhir terlihat bahwa jumlah total pada loyalitas mahasiswa dengan skor 15.684 untuk mendapatkan rata-rata maka $15.684 : 9$ maka nilai rata –rata skor adalah 1.742 yang termasuk pada katagori sangat tinggi.

2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif pada penelitian ini terdapat dua model analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien jalur pada model jalur pertama dan model kedua pada gambar dibawah ini



Gambar 1 Hasil Analisis Jalur Model 1



Gambar 2 Hasil Analisis Jalur Model 2

Maka persamaan model jalur pertama yakni $Y_1 = 0,505 X_1 + 0,447X_2 + 0,570$ dan persamaan model jalur kedua yakni $Y_2 = 0,322 X_1 + 0,363X_2 + 0,216Y_1 + 0,636$.

Hasil analisis menyatakan bahwa kinerja dosen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,505. Namun demikian pada model jalur pertama ini pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa hanya terdapat pengaruh langsung saja dengan besaran pengaruh $0,505^2 = 0,255$ atau 25,5%. Untuk signifikansinya digunakan uji t yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t kritis. t hitung senilai 15,288 > t kritis yakni 1,96 pada df 394. Karena t hitung > t kritis maka pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dinyatakan positif dan signifikan.

Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas pelayanan elektronik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,447. Namun demikian pada model jalur pertama ini pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan mahasiswa hanya terdapat pengaruh langsung saja dengan besaran pengaruh $0,447^2 = 0,199$ atau 19,9%. Untuk signifikansinya digunakan uji t yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t kritis. t hitung senilai 13,554 > t kritis yakni 1,96 pada df 394. Karena t hitung > t kritis maka pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan mahasiswa dinyatakan positif dan signifikan.

Hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,216. Namun demikian pada model jalur kedua ini pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa hanya terdapat pengaruh langsung saja dengan besaran pengaruh $0,216^2 = 0,046$ atau 4,6%. Untuk signifikansinya digunakan uji t yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t kritis. t hitung senilai 3,635 > t kritis yakni 1,96 pada df 394. Karena t hitung > t kritis maka pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dinyatakan positif dan signifikan.

Hasil analisis menyatakan bahwa kinerja dosen dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,322. Namun demikian pada model jalur kedua ini pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa terdapat pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Adapun pengaruh langsung besaran pengaruhnya adalah 0,322. Sedangkan pengaruh tidak langsung yakni pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa besaran pengaruhnya adalah $0,505 \times 0,216 = 0,069$. Dengan demikian pengaruh total kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa yaitu $0,322 + 0,069 = 0,391$ dengan besaran pengaruh $0,391^2 = 0,153$ atau 15,3%. Perhitung uji sobel z skor adalah $3,526 > 1,96$ sebagai z kritisnya. Maka dengan demikian untuk mediasi kepuasan mahasiswa secara signifikan sebagai mediator pada pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa.

Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas pelayanan elektronik dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,363. Namun demikian pada model jalur kedua ini pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas mahasiswa terdapat pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Adapun pengaruh langsung besaran pengaruhnya adalah 0,363. Sedangkan pengaruh tidak langsung yakni pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa besaran pengaruhnya adalah $0,447 \times 0,216 = 0,0965$. Dengan demikian pengaruh total kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa yaitu $0,363 + 0,0965 = 0,459$ dengan besaran pengaruh $0,459^2 = 0,211$ atau 21,1%. Perhitung uji sobel z skor adalah $3,530 > 1,96$ sebagai z kritisnya. Maka

dengan demikian untuk mediasi kepuasan mahasiswa secara signifikan sebagai mediator pada pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas mahasiswa.

3. Pembahasan Deskriptif dan Pembahasan Verifikatif

a. Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa

Kinerja dosen pada perguruan tinggi di kabupaten karawang menurut responden pada kategori baik, hal ini dilihat dari skor rata-rata pada rentang 1.659. Indikator penelitian yang paling tinggi pada kategori sangat baik diantaranya memberikan motivasi dan bimbingan, menanamkan nilai abdimas, dan menghadiri pertemuan ilmiah dengan rentang 1660 s/d 1975.

Indikator yang paling rendah pada rentang 1610-1625 walaupun dengan katagori baik diantaranya penelitian melibatkan mahasiswa, bimbingan kurang dipahami. Hal ini yang dapat menjadi faktor kendala atau memerlukan perbaikan untuk kinerja dosen dikemudian hari.

Kualitas pelayanan elektronik pada perguruan tinggi di kabupaten karawang menurut responden pada kategori baik, hal ini dilihat dari skor rata-rata pada rentang 1.443. Indikator penelitian yang paling tinggi pada kategori baik diantaranya dosen memberikan layanan elektronik alternative seperti google classroom pada skor 1539, diskusi daring dengan dosen seperti zoom pada skor 1535, dan layanan elektronik dapat dpahami pada skor 1502 yang berada pada rentang 1.344 s/d 1.659.

Indikator yang paling rendah pada rentang 1028 s/d 1343 dengan kategori cukup baik yang diantaranya layanan elektronik sering mengalami gangguan seperti faktor sinyal atau server down pada skor 1.129, dan layanan yang cenderung lambat seperti terjadi buffering pada skor 1342. Hal ini yang dapat menjadi faktor kendala atau memerlukan perbaikan untuk kualitas layanan elektronik dikemudian hari.

Kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi di kabupaten karawang menurut responden pada kategori puas, hal ini dilihat dari skor rata-rata pada rentang 1.619. Indikator penelitian yang paling tinggi pada kategori sangat puas diantaranya merasa nyaman pada saat kuliah pada skor 1727, mahasiswa suka berbagi pengalaman tentang kuliahnya kepada orang lain pada skor 1722, dan mahasiswa suka menceritakan kepada orang lain mengenai layanan kampus pada saat kuliah pada skor 1672. Hal ini menjadikan indikator mahasiswa merasa puas mengenai kuliahnya. Nilai skor tersebut berada pada rentang 1660 s/d 1975.

Indikator yang paling rendah pada rentang 1534 s/d 1613 dengan walaupun pada kategori puas yang diantaranya materi kuliah yang kurang sesuai dengan kebutuhan industri pada skor 1523, dan diskusi dengan dosen kurang efektif karena beberapa dosen susah ditemui karena kesibukan pada skor 1613. Hal ini yang dapat menjadi faktor kendala atau memerlukan perbaikan untuk kepuasan mahasiswa dikemudian hari.

Loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi di kabupaten karawang menurut responden pada kategori sangat tinggi, hal ini dilihat dari skor rata-rata pada rentang 1.742. Indikator penelitian yang paling tinggi pada kategori loyalitas sangat tinggi diantaranya mahasiswa loyal terhadap kampusnya karena berbangga hati menjadi seorang mahasiswa pada skor 1.813, bentuk loyalitas lain juga mahasiswa memberikan informasi mengenai program kampus pada skor 1810. Hal ini menjadikan indikator mahasiswa loyal terhadap kampusnya. Nilai skor tersebut berada pada rentang 1660 s/d 1975.

Indikator yang paling rendah pada rentang 1636 dengan kategori tinggi yaitu selesaikan studi pada skor 1636, salah satu penyebab mahasiswa tidak menyelesaikan studi bukan karena tidak loyal namun ada faktor lain yang menghambatnya yaitu biaya kuliah yang cukup tinggi.

Hal ini yang dapat menjadi faktor kendala atau memerlukan perbaikan untuk loyalitas mahasiswa dikemudian hari dengan bantuan beasiswa.

b. Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,505 secara langsung dengan besaran pengaruh 25,5%. Kinerja dosen yang berkategori baik berperan mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan mahasiswa karena diantaranya peran dosen yang melakukan bimbingan dan pemberian motivasi serta selalu menghadiri seminar yang diselenggarakan oleh mahasiswa memicu kepuasan mahasiswa tersendiri menganggap bahwa mahasiswa dihargai sebagai insan akademik. Dampak itu semua membuat atas itu semua mahasiswa merasa puas atas kinerja dosen.

Hasil penelitian ini mendukung dan membuktikan penelitian sebelumnya yaitu penelitian menurut (Setya Indrawanto, 2020) Kinerja dosen berpengaruh dengan nilai koefisien jalur 0,862 terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai t hitung = 19,562 > nilai t tabel = 1,656. Nilai signifikansi. (Idris & Djafar, 2019) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam ditinjau berdasarkan kinerja dosen yang berada pada kategori cukup memuaskan. Dengan indikator perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan bimbingan. Kinerja Dosen berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Indragiri Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Pelayanan Administratif berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Indragiri Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Model Persamaan Regresi Linier Berganda adalah : $Y = 5,100 + 0,615X_1 + 0,224X_2$. Hal ini menunjukkan peningkatan Kepuasan Mahasiswa didorong oleh Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif. (Putri, 2018). Hasil penelitian (Uluputty & Junaidin, 2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen berpengaruh nyata secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,447 secara langsung dengan besaran pengaruh 19,9%. Kualitas pelayanan elektronik yang berkategori baik berperan mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan mahasiswa diantaranya karena kampus memberikan layanan online alternative ketika layanan utama sedang down, sehingga mahasiswa tetap bisa mengakses pembelajaran tanpa hambatan. Dan layanan yang disediakan atau ditampilkan fiturnya mudah dipahami dengan cepat. Oleh karena itu mahasiswa merasa puas atas layanan elektronik. Semakin baik layanan elektronik kampus semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini mendukung dan membuktikan penelitian sebelumnya yaitu penelitian menurut (Fihartini, 2015) hasil analisis data menunjukkan kualitas interaksi layanan elektronik Siakad Online Universitas Lampung secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB. Dan kualitas layanan purna elektronik Siakad Online UNLA secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan pada website UIN Suska berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F hitung = 19,104 > F tabel 2.70. kualitas layanan website UIN Siska secara positif berpengaruh terhadap mahasiswa dengan R Square = 0,354. Artinya kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung sebesar 35,4%. Sedangkan sisanya sebesar 64,4%

dipengaruhi oleh variabel lain (Monalisa, 2016). Hasil penelitian (Handrianto, 2016) menyatakan bahwa hasil evaluasi kualitas pelayanan website diperoleh setiap informasi yang diberikan kepada pengguna/mahasiswa memberikan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap website tersebut, sehingga mahasiswa kembali mengunjungi website tersebut. Dan hasil penelitian (Jameel et al., 2021) menunjukkan bahwa responsivitas dan privasi serta keamanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan elektronik mahasiswa. Di sisi lain, efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kepuasan elektronik di kalangan mahasiswa. Hasilnya ditunjukkan bahwa daya tanggap adalah faktor terpenting dan menyebabkan peningkatan kepuasan elektronik di antara mahasiswa. Dengan demikian, para pengambil keputusan di universitas harus peduli dan bekerja untuk meningkatkan daya tanggap serta privasi dan keamanan bagi mahasiswa.

d. **Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur sebesar 0,216 secara langsung dengan besaran pengaruh 4,6%, walaupun besarnya kecil tapi berpengaruh secara signifikan. Kepuasan mahasiswa berkategori Puas berperan mempengaruhi atau meningkatkan loyalitas mahasiswa diantaranya karena mahasiswa sudah merasa nyaman kuliah dikampus masing-masing, layanan kampus yang baik sehingga mahasiswa bercerita kepada orang lain mengenai kampusnya, dan pengalaman yang mengesankan ketika saat kuliah sehingga berbagi cerita dengan mahasiswa lainnya. Oleh sebab itu, mahasiswa merasa loyal atas kepuasan yang diterima saat dikampus masing-masing.

Hasil penelitian ini mendukung dan membuktikan penelitian sebelumnya yaitu penelitian menurut temuan penelitian (Mulyawan & Rinawati, 2016) mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya loyalitas mahasiswa. Sedangkan besarnya kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas sebesar 59,1% sedangkan sebesar 40,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. (Maulana et al., 2012) dalam penelitiannya berpendapat Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KEPUASAN mahasiswa dengan variabel LOYALITAS mahasiswa. Hal ini berarti jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Jurusan Teknik Mesin Universitas “XYZ”, maka mahasiswa akan menjadi loyal dan akan melakukan perilaku promosi mulut ke mulut. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dapat diartikan bahwa jika tingkat kepuasan mahasiswa meningkat maka loyalitas mahasiswa juga akan meningkat (Hanafiah, 2015).

e. **Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur langsung sebesar 0,322 dan koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,069 maka total pengaruh kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,391 dengan besaran pengaruh 15,3%. Efek mediasi yang ditimbulkan berpengaruh signifikan karena menurut perhitungan uji sobel z hitung lebih besar daripada z kritis. Kinerja dosen berkategori baik dan kepuasan mahasiswa berkategori puas berdampak terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa dengan kategori sangat tinggi. Bentuk loyalitas mahasiswa yang menonjol yaitu mahasiswa merasa bangga menjadi salah satu mahasiswa dikampusnya masing-masing, mahasiswa juga berperan aktif menginformasikan program-program kampusnya kepada masyarakat dan banyak bentuk lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung dan membuktikan penelitian sebelumnya yaitu penelitian menurut (Manopo & Tulangow, 2020) menunjukkan bahwa kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, Artinya mahasiswa loyal terhadap kinerja dosennya yang dapat memuaskan mereka. Ketika siswa merasa puas, maka loyalitas siswa meningkat secara signifikan. Temuan ini dapat bermanfaat bagi kepala departemen tentang bagaimana dia dapat meningkatkan dosen kinerja di masa depan. (Irawaty, 2013) menyatakan Kinerja dosen (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas mahasiswa (Y) yang ada Pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Sumber Arta. Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh kinerja dosen (X1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 92,2%. Dan (Abdullah & Sherrif, 2012) menyatakan bahwa (Kualitas supervisor dan kualitas pengajaran) di Research University juga berdampak pada loyalitas mahasiswa melalui kepuasan siswa variabel mediasi. Studi ini mungkin yang pertama berkonsentrasi pada efek kualitas supervisor dan kualitas pengajaran pada perspektif kepuasan dan loyalitas siswa.

f. Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa.

Hasil analisis menunjukan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa dengan dibuktikan koefisien jalur langsung sebesar 0,363 dan koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,0965 maka total pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebesar 0,459 dengan besaran pengaruh 21,1%. Efek mediasi yang ditimbulkan berpengaruh signifikan karena menurut perhitungan uji sobel z hitung lebih besar daripada z kritis. Kualiatas layana elektronik berkategori baik dan kepuasan mahasiswa berkategori puas berdampak terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa dengan katergori sangat tinggi. Loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut sebesar 59,4% dan sisanya sebesar 40,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung dan membuktikan penelitian sebelumnya yaitu penelitian menurut (Frans & Aisyah, 2018) bahwa mahasiswa yang sudah puas terhadap suatu layanan cenderung akan memberitahukan dan mengajak temannya untuk ikut menggunakan layanan tersebut. Mahasiswa yang pernah merasakan manfaat dan akan kualitas layanan tuton (tutorial online) juga akan menyarankan temannya untuk mengikuti layanan tuton dengan nilai R pada angka 0,649, denga makna hubungan kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa pada layanan tuton kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan yang searah, yaitu semakin besar kepuasan mahasiswa akan layanan tuton maka mahasiswa juga akan semakin loyal. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan.

Hasil penelitian (Pham et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan e-learning yang terdiri dari tiga faktor, yaitu kualitas sistem e-learning, instruktur e-learning dan kualitas materi kursus, serta layanan administrasi dan kualitas pendukung e-learning. Kualitas sistem e-learning merupakan dimensi terpenting dari keseluruhan kualitas layanan e-learning, diikuti oleh instruktur e-learning dan kualitas materi kursus, dan kualitas layanan administrasi dan dukungan e-learning. Selain itu, Kualitas layanan e-learning secara keseluruhan berhubungan positif dengan kepuasan e-learning siswa, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas e-learning siswa. Juga, secara keseluruhan Kualitas layanan e-learning berpengaruh langsung terhadap loyalitas e-learning

KESIMPULAN

1. Kinerja dosen berkategori baik, kualitas pelayanan elektronik berkategori baik, kepuasan mahasiswa berkategori puas dan loyalitas mahasiswa berkategori sangat tinggi.
2. Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.
5. Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa.
6. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N., & Sherrif, N. M. (2012). Effect of supervisor quality and teaching quality on students' satisfaction and loyalty in Malaysian Research University. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 6(8), 1428–1437.
- Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v2i2.1969>
- Fihartini, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Siakad Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung. In *Jurnal Bisnis dan Manajemen* (Vol. 11, Issue 3, pp. 174–246).
- Frans, Y. A., & Aisyah, S. (2018). Effect of the quality of online tutorial services on the satisfaction and loyalty of students FISIP - "University X ". *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 19(1), 1–12.
- Hanafiah, A. (2015). Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(November).
- Handrianto, Y. (2016). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, II(1), 31–46. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/361>
- Idris, R., & Djafar, H. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 301. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.10014>
- Irawaty, D. (2013). Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Sumber Arta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 2(1), 50–88.
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Karem, M. A., Raewf, M. B., & Ahmad, A. R. (2021). E-Satisfaction based on E-service Quality among university students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012039>
- Kemenristekdikti. (2019). Statistik Pendidikan Tinggi (Higher Education Statistics) 2019. In *Pusdatin Kemenristekdikti*. http://www.mohe.gov.my/web_statistik/
- Manopo, M. W., & Tulangow, R. (2020). *Analysis of Lecturer Performance and Student*

- Satisfaction, and the Impact on Student Loyalty in Department of Business Administration Manado State Polytechnic.* 298(iCAST 2018), 136–140. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200813.031>
- Maulana, Y., Astuti, M., & Surachman, S. (2012). Analisis Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Jurusan Teknik Mesin Di Universitas ??XYZ?). *Rekayasa Mesin*, 3(1), 258–267. <https://doi.org/10.21776/ub.jrm>
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Mulyawan, A., & Rinawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Implikasinya pada Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- PIKA UGM. (2020). *Infografis pembelajaran daring bagi mahasiswa.* 2604. <https://pika.ugm.ac.id/file/infografis-pembelajaran-daring-mahasiswa/>
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 1(1), 80–90. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3755/2674>
- Putri, M. K. (2018). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Pelayanan Administratif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (Stie-I) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(4), 10–21. <https://doi.org/10.34006/jmb.v7i4.18>
- Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2019). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(1), 55. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v2i1.387>
- Setya Indrawanto. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi Dosen dan Motivasi Dosen terhadap Kinerja Dosen serta Implikasinya pada Kepuasan Mahasiswa STAI SABILI Bandung. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), 1558–1572. <http://ejournalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>
- Uluputty, N. F., & Junaidin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 1–7. <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/point/article/view/387>