

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan dan uji deskripsi jawaban responden:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Nama Perguruan Tinggi**

| <b>Nama Perguruan Tinggi</b>              | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|---|---------------|-------------------|
| Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya | 90            | 37.5%             |
| Universitas Teknokrat Indonesia           | 89            | 37.1%             |
| Universitas Bandar Lampung                | 61            | 25.4%             |
| Total                                     | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan nama perguruan tinggi dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak berasal dari Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya berjumlah 90 responden atau sebesar 37.5%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini berasal dari perguruan tinggi swasta Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jurusan**

| <b>Jurusan</b>      | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------------|---------------|-------------------|
| Manajemen           | 125           | 52.1%             |
| Informatika         | 25            | 10.4%             |
| Sistem Informasi    | 15            | 6.3%              |
| Hukum               | 14            | 5.8%              |
| Akuntansi           | 12            | 5.0%              |
| Administrasi Publik | 8             | 3.3%              |
| Administrasi Bisnis | 7             | 2.9%              |
| Teknik Informasi    | 7             | 2.9%              |

| <b>Jurusan</b>            | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------------------|---------------|-------------------|
| Pendidikan Bahasa Inggris | 6             | 2.5%              |
| Ilmu komunikasi           | 5             | 2.1%              |
| Sastra Inggris            | 4             | 1.7%              |
| Teknik Sipil              | 4             | 1.7%              |
| Teknik Informatika        | 4             | 1.7%              |
| Desain Komunikasi Visual  | 2             | 0.8%              |
| Ilmu Komunikasi           | 2             | 0.8%              |
| Total                     | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan jurusan dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak memilih jurusan manajemen berjumlah 125 responden atau sebesar 52,1%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini memilih jurusan manajemen.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Laki-Laki            | 111           | 46.3%             |
| Perempuan            | 129           | 53.8%             |
| Total                | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan berjumlah 125 responden atau sebesar 46,3%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini memiliki jenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Domisili**

| <b>Domisili</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Bandar Lampung  | 161           | 67.1%             |
| Lampung Selatan | 26            | 10.8%             |
| Metro           | 12            | 5.0%              |
| Pesawaran       | 7             | 2.9%              |
| Pringsewu       | 6             | 2.5%              |
| Pesisir Barat   | 5             | 2.1%              |
| Lampung Timur   | 4             | 1.7%              |
| Tulang Bawang   | 4             | 1.7%              |
| Lampung Barat   | 3             | 1.3%              |

| <b>Domisili</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Lampung Tengah  | 3             | 1.3%              |
| Lampung Utara   | 3             | 1.3%              |
| Tanggamus       | 3             | 1.3%              |
| Way Kanan       | 3             | 1.3%              |
| Total           | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 responden berdasarkan domisili dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak berdomisili di Bandar Lampung berjumlah 161 responden atau sebesar 67,1%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini berdomisili di Bandar Lampung.

**Tabel 4.5**

**Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua**

| <b>Pekerjaan Orang Tua</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| Wiraswasta                 | 122           | 50.8%             |
| Pegawai Negeri Sipil       | 58            | 24.2%             |
| Pegawai Swasta             | 35            | 14.6%             |
| Petani                     | 18            | 7.5%              |
| Pegawai BUMN               | 7             | 2.9%              |
| Total                      | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 responden berdasarkan pekerjaan orang tua dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak memiliki orang tua yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 122 responden atau sebesar 50.8%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini memiliki jenis kelamin memiliki orang tua yang bekerja sebagai wiraswasta.

**Tabel 4.6**

**Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua**

| <b>Penghasilan Orang Tua</b>  | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------------|---------------|-------------------|
| Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000 | 71            | 29.6%             |
| Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000 | 127           | 52.9%             |
| Rp. 6.000.000 - Rp. 9.000.000 | 17            | 7.1%              |
| > Rp. 9.000.000               | 25            | 10.4%             |
| Total                         | 240           | 100%              |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 responden berdasarkan penghasilan orang tua dapat dilihat bahwa mahasiswa perguruan tinggi swasta paling banyak memiliki orang tua berpenghasilan Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000 berjumlah 127 responden atau sebesar 52.9%, artinya sebagian besar mahasiswa perguruan tinggi swasta pada penelitian ini memiliki jenis kelamin memiliki orang tua berpenghasilan Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000.

**Tabel 4.7**  
**Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

| No | Pernyataan   | Jawaban Responden |    |    |     |     | Total |
|----|--|-------------------|----|----|-----|-----|-------|
|    |  | STS               | TS | N  | S   | SS  |       |
|    |  | 1                 | 2  | 3  | 4   | 5   |       |
| 1  | Dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa yang berhubungan dengan materi perkuliahan                              | 0                 | 5  | 38 | 97  | 100 | 1012  |
| 2  | Dosen memberikan topik pembelajaran yang relevan dengan materi pembelajaran  | 0                 | 13 | 38 | 110 | 79  | 975   |
| 3  | Staf administrasi memiliki pengetahuan yang baik dalam prosedur layanan  | 0                 | 12 | 55 | 112 | 61  | 942   |
| 4  | Staf administrasi menunjukkan rasa simpati dalam memecahkan masalah mahasiswa  | 0                 | 11 | 74 | 102 | 53  | 917   |
| 5  | Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung memiliki dan menerapkan standar pelayanan dengan baik  | 0                 | 7  | 72 | 112 | 49  | 923   |
| 6  | Mahasiswa memperoleh hak yang sama dalam proses pembelajaran   | 0                 | 4  | 53 | 121 | 62  | 961   |
| 7  | Mudah mengakses informasi akademik   | 1                 | 9  | 45 | 98  | 87  | 981   |
| 8  | Mudah dalam kepengurusan administrasi akademik   | 1                 | 9  | 47 | 118 | 65  | 957   |
| 9  | Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung memiliki Prodi yang dibutuhkan di dunia kerja dan masyarakat   | 3                 | 2  | 59 | 107 | 69  | 957   |
| 10 | Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung memiliki program pengembangan mahasiswa (Pelatihan-Pelatihan) yang dibutuhkan dalam menghadapi dunia kerja | 3                 | 2  | 59 | 107 | 69  | 957   |
| 11 | Layanan konseling perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung berjalan dengan baik   | 6                 | 24 | 74 | 88  | 48  | 868   |
| 12 | Layanan kesehatan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung kepada mahasiswa berfungsi dengan maksimal   | 9                 | 33 | 68 | 65  | 65  | 864   |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa yang berhubungan dengan materi perkuliahan sebesar 1012, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 12 yaitu layanan kesehatan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung kepada mahasiswa berfungsi dengan maksimal sebesar 864.

**Tabel 4.8**  
**Responden Berdasarkan Citra Merek**

| No | Pernyataan  | Jawaban Responden |    |    |     |     | Total |
|----|---|-------------------|----|----|-----|-----|-------|
|    |   | STS               | TS | N  | S   | SS  |       |
|    |   | 1                 | 2  | 3  | 4   | 5   |       |
| 1  | Merasa yakin layanan akademis perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung berkualitas                             | 0                 | 14 | 59 | 98  | 69  | 942   |
| 2  | Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung peduli dengan lingkungan sekitar                                      | 0                 | 15 | 68 | 107 | 50  | 912   |
| 3  | Dosen Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung berkualitas   | 3                 | 6  | 51 | 115 | 65  | 953   |
| 4  | Dosen Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung professional dalam proses pembelajaran                          | 1                 | 9  | 35 | 129 | 66  | 970   |
| 5  | Fakultas yang ada pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sesuai kebutuhan dunia kerja                   | 4                 | 9  | 43 | 123 | 61  | 948   |
| 6  | Konsentrasi program perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sesuai kebutuhan dunia kerja                      | 1                 | 7  | 44 | 120 | 68  | 967   |
| 7  | Merasa yakin bahwa Dunia kerja tertarik memperkerjakan alumni/lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung | 0                 | 1  | 7  | 44  | 120 | 799   |
| 8  | Merasa yakin jika lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung langsung diterima kerja                     | 7                 | 25 | 83 | 91  | 34  | 840   |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 4 yaitu dosen perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung professional dalam proses pembelajaran sebesar 970, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 7 yaitu merasa yakin bahwa dunia kerja tertarik memperkerjakan alumni/lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 799.

**Tabel 4.9**  
**Responden Berdasarkan Kepercayaan**

| No | Pernyataan  | Jawaban Responden |    |    |     |    | Total |
|----|---|-------------------|----|----|-----|----|-------|
|    |   | STS               | TS | N  | S   | SS |       |
|    |   | 1                 | 2  | 3  | 4   | 5  |       |
| 1  | Percaya proses pembelajaran perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung terbaik   | 3                 | 17 | 61 | 107 | 52 | 908   |
| 2  | Percaya perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebagai wadah pencapaian cita-cita                                  | 4                 | 12 | 54 | 116 | 54 | 924   |
| 3  | Percaya akan kredibilitas Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dalam proses pendidikan                           | 3                 | 10 | 48 | 110 | 69 | 952   |
| 4  | Percaya janji kualitas pendidikan yang di berikan oleh perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                      | 3                 | 15 | 50 | 113 | 59 | 930   |
| 5  | Percaya akan standarisasi mutu pendidikan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                                   | 0                 | 5  | 59 | 115 | 61 | 952   |
| 6  | Percaya akan solusi kebutuhan mahasiswa di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                                  | 3                 | 14 | 54 | 108 | 61 | 930   |
| 7  | Bersedia memberikan informasi pribadi yang diminta jika di butuhkan oleh Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung    | 10                | 13 | 66 | 109 | 42 | 880   |
| 8  | Percaya dengan semua pembiayaan akademik di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                                 | 9                 | 13 | 61 | 101 | 56 | 902   |
| 9  | Proses pembelajaran terbaik mendorong saya untuk tetap melanjutkan studi di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung | 3                 | 8  | 63 | 119 | 47 | 919   |
| 10 | Pelayanan akademik terbaik mendorong saya untuk tetap melanjutkan studi di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung  | 3                 | 6  | 52 | 127 | 52 | 939   |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 5, yaitu Percaya akan kredibilitas perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dalam proses pendidikan dan Percaya akan standarisasi mutu pendidikan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 952, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 2 yaitu Bersedia memberikan informasi pribadi yang diminta jika di butuhkan oleh perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 880.

**Tabel 4.10**  
**Responden Berdasarkan Kepuasan**

| No | Pernyataan  | Jawaban Responden |    |    |     |     | Total |
|----|---|-------------------|----|----|-----|-----|-------|
|    |   | STS               | TS | N  | S   | SS  |       |
|    |   | 1                 | 2  | 3  | 4   | 5   |       |
| 1  | Puas dengan kemampuan (Rektor, Wakil Rektor, Kajur, Sekjur) pimpinan kampus perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung             | 3                 | 6  | 44 | 112 | 75  | 970   |
| 2  | Puas dengan sikap profesionalisme pimpinan (Rektor, Wakil Rektor, Kajur, Sekjur) kampus perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung | 4                 | 5  | 58 | 107 | 66  | 946   |
| 3  | Puas dengan kualitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                                   | 5                 | 12 | 57 | 116 | 50  | 914   |
| 4  | Puas dengan keakuratan layanan administrasi akademik di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung                                 | 0                 | 18 | 66 | 94  | 62  | 920   |
| 5  | Puas dengan proses pembelajaran   | 0                 | 11 | 59 | 117 | 53  | 932   |
| 6  | Puas dengan metode pembelajaran yang diberikan  | 0                 | 14 | 45 | 123 | 58  | 945   |
| 7  | Puas dengan fasilitas (Ruang kelas, Laboratorium, Perpustakaan, Wifi) pada kampus perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung       | 3                 | 15 | 50 | 87  | 85  | 956   |
| 8  | Puas dengan sarana dan prasarana (Sarana ibadah, toilet, parkir) pada kampus Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung            | 0                 | 15 | 55 | 83  | 87  | 962   |
| 9  | Kurikulum yang digunakan pada Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung up to date  | 3                 | 14 | 42 | 99  | 82  | 963   |
| 10 | Kurikulum yang digunakan pada Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dilengkapi dengan literatur yang memadai                  | 0                 | 17 | 45 | 103 | 75  | 956   |
| 11 | Puas dalam proses bimbingan (skripsi. Magang/PKPM, akademik)  | 3                 | 9  | 33 | 94  | 101 | 1001  |
| 12 | Puas dalam keprofesionalan dosen  | 4                 | 2  | 36 | 116 | 82  | 990   |

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu puas dalam proses bimbingan (skripsi. Magang/PKPM, akademik) sebesar 1001, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 3, yaitu puas dengan kualitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 914.

**Tabel 4.11**  
**Responden Berdasarkan Loyalitas**

| No | Pernyataan   | Jawaban Responden |    |    |     |    | Total |
|----|--|-------------------|----|----|-----|----|-------|
|    |  | STS               | TS | N  | S   | SS |       |
|    |  | 1                 | 2  | 3  | 4   | 5  |       |
| 1  | Bersedia menjadi rekomendator perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang saya pilih kepada orang lain                        | 7                 | 11 | 48 | 107 | 67 | 936   |
| 2  | Bersedia mengajak calon mahasiswa baru untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang saya pilih | 2                 | 14 | 58 | 105 | 61 | 929   |
| 3  | Bersedia menjadi promotor pemasaran perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang saya pilih                                    | 4                 | 15 | 63 | 106 | 52 | 907   |
| 4  | Perkuliahan di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung menyenangkan  | 1                 | 7  | 52 | 85  | 95 | 986   |
| 5  | Merasa nyaman berkuliah di perguruan tinggi swasta Bandar Lampung yang saya pilih saat ini                                       | 0                 | 5  | 39 | 103 | 93 | 1004  |
| 6  | Ingin melanjutkan pendidikan strata dua (S2) dikampus perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang saya pilih jika ada         | 8                 | 26 | 58 | 85  | 63 | 889   |
| 7  | Perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung merupakan kampus pilihan diri sendiri  | 7                 | 10 | 37 | 106 | 80 | 962   |
| 8  | Tidak ingin pindah kampus lain   | 6                 | 10 | 60 | 89  | 75 | 937   |
| 9  | Sangat peduli dengan prodi pilihan diri sendiri  | 6                 | 10 | 60 | 89  | 75 | 937   |

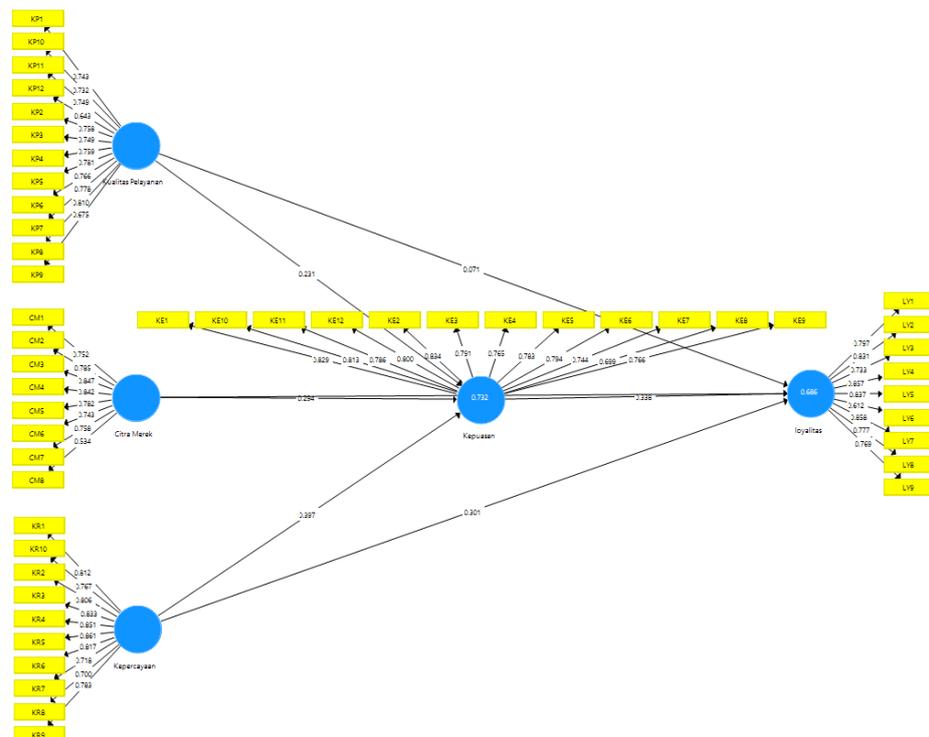
Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 5 yaitu merasa nyaman berkuliah di perguruan tinggi swasta Bandar Lampung yang saya pilih saat ini sebesar 1004, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 2, yaitu Ingin melanjutkan pendidikan strata dua (S2) dikampus perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang saya pilih jika ada sebanyak 889.

## 4.2 Hasil Analisis Data

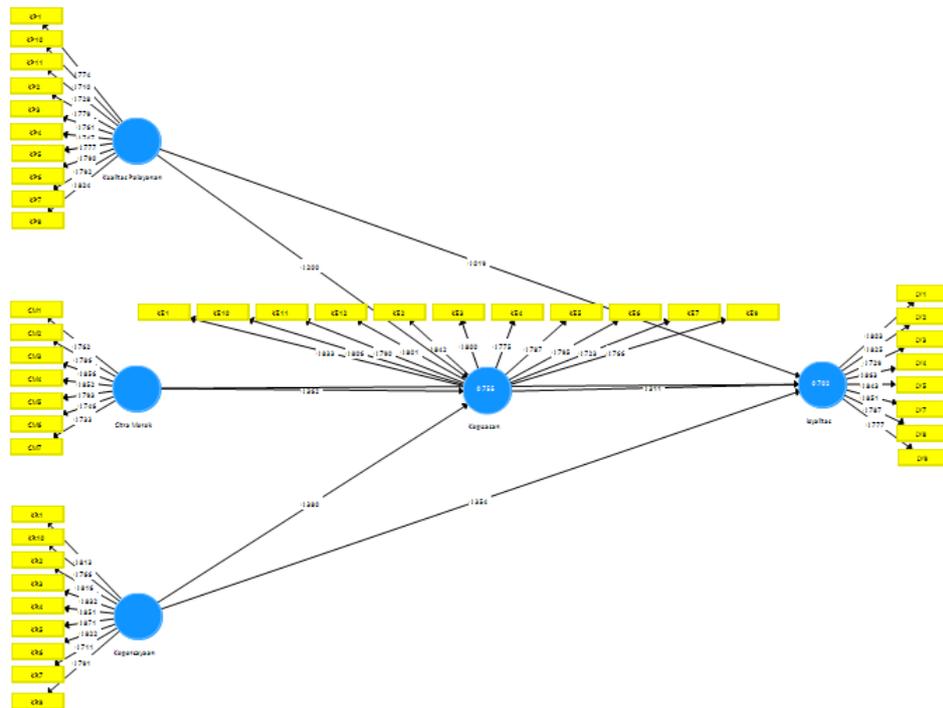
### 4.2.1 Analisis *Outer Model*

Pengujian model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifestnya, pengujian ini meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* dan reliabilitas. *Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara score item/indikator dengan score konstraknya. Indikator individu dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. Berdasarkan pada *result for outer loading* menunjukkan adanya indikator memiliki *loading* di dibawah 0,60 dan tidak signifikan. Model struktural dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar berikut ini:



Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

**Gambar 4.1 Model Struktural Penelitian Partial Least Square  
(Pra Eliminasi)**



Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

**Gambar 4.2 Model Structural Penelitian *Partial Least Square* (Pasca Eliminasi)**

Berikut ini tabel 4.12 mengenai hasil *loading factor* pada pengujian Program Smart PLS *outer model* tahap pertama.

**Tabel 4.12**  
**Hasil *Loading Factor* (Tahap Pertama)**

| Pernyataan | Kualitas Pelayanan | Citra Merek | Kepercayaan | Kepuasan | Loyalitas |
|------------|--------------------|-------------|-------------|----------|-----------|
| KP1        | 0.743              |             |             |          |           |
| KP2        | 0.758              |             |             |          |           |
| KP3        | 0.749              |             |             |          |           |
| KP4        | 0.759              |             |             |          |           |
| KP5        | 0.781              |             |             |          |           |
| KP6        | 0.766              |             |             |          |           |
| KP7        | 0.778              |             |             |          |           |
| KP8        | 0.810              |             |             |          |           |
| KP9        | 0.675              |             |             |          |           |
| KP10       | 0.732              |             |             |          |           |
| KP11       | 0.749              |             |             |          |           |
| KP12       | 0.643              |             |             |          |           |

| Pernyataan | Kualitas Pelayanan | Citra Merek | Kepercayaan | Kepuasan | Loyalitas |
|------------|--------------------|-------------|-------------|----------|-----------|
| CM1        |                    | 0.752       |             |          |           |
| CM2        |                    | 0.785       |             |          |           |
| CM3        |                    | 0.847       |             |          |           |
| CM4        |                    | 0.842       |             |          |           |
| CM5        |                    | 0.782       |             |          |           |
| CM6        |                    | 0.743       |             |          |           |
| CM7        |                    | 0.758       |             |          |           |
| CM8        |                    | 0.534       |             |          |           |
| KR1        |                    |             | 0.812       |          |           |
| KR2        |                    |             | 0.806       |          |           |
| KR3        |                    |             | 0.833       |          |           |
| KR4        |                    |             | 0.851       |          |           |
| KR5        |                    |             | 0.861       |          |           |
| KR6        |                    |             | 0.817       |          |           |
| KR7        |                    |             | 0.718       |          |           |
| KR8        |                    |             | 0.700       |          |           |
| KR9        |                    |             | 0.783       |          |           |
| KR10       |                    |             | 0.767       |          |           |
| KE1        |                    |             |             | 0.829    |           |
| KE2        |                    |             |             | 0.834    |           |
| KE3        |                    |             |             | 0.791    |           |
| KE4        |                    |             |             | 0.765    |           |
| KE5        |                    |             |             | 0.783    |           |
| KE6        |                    |             |             | 0.794    |           |
| KE7        |                    |             |             | 0.744    |           |
| KE8        |                    |             |             | 0.699    |           |
| KE9        |                    |             |             | 0.766    |           |
| KE10       |                    |             |             | 0.813    |           |
| KE11       |                    |             |             | 0.786    |           |
| KE12       |                    |             |             | 0.800    |           |
| LY1        |                    |             |             |          | 0.797     |
| LY2        |                    |             |             |          | 0.831     |
| LY3        |                    |             |             |          | 0.733     |
| LY4        |                    |             |             |          | 0.857     |
| LY5        |                    |             |             |          | 0.837     |
| LY6        |                    |             |             |          | 0.612     |
| LY7        |                    |             |             |          | 0.858     |
| LY8        |                    |             |             |          | 0.777     |
| LY9        |                    |             |             |          | 0.769     |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan dengan Program Smart PLS, pada Tabel 4.12 hasil *loading factor* (tahap pertama), menjelaskan bawah pernyataan variabel kualitas pelayanan (KP9,KP12), citra merek (CM8), kepercayaan (KR8), kepuasan (KE8) dan loyalitas (LY6)

memiliki nilai *loading factor* < 0,70. Dengan demikian pernyataan tersebut tidak valid untuk mengukur konstruksya dan harus dihapus, Setelah dilakukan perhitungan ulang dengan Program Smart PLS menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 4.13**

**Hasil *Loading Factor* (Tahap Kedua)**

| Pernyataan | Kualitas Pelayanan | Citra Merek | Kepercayaan | Kepuasan | Loyalitas |
|------------|--------------------|-------------|-------------|----------|-----------|
| KP1        | 0.774              |             |             |          |           |
| KP2        | 0.779              |             |             |          |           |
| KP3        | 0.761              |             |             |          |           |
| KP4        | 0.747              |             |             |          |           |
| KP5        | 0.777              |             |             |          |           |
| KP6        | 0.790              |             |             |          |           |
| KP7        | 0.792              |             |             |          |           |
| KP8        | 0.824              |             |             |          |           |
| KP10       | 0.710              |             |             |          |           |
| KP11       | 0.728              |             |             |          |           |
| CM1        |                    | 0.762       |             |          |           |
| CM2        |                    | 0.786       |             |          |           |
| CM3        |                    | 0.856       |             |          |           |
| CM4        |                    | 0.852       |             |          |           |
| CM5        |                    | 0.793       |             |          |           |
| CM6        |                    | 0.746       |             |          |           |
| CM7        |                    | 0.733       |             |          |           |
| KR1        |                    |             | 0.813       |          |           |
| KR2        |                    |             | 0.816       |          |           |
| KR3        |                    |             | 0.832       |          |           |
| KR4        |                    |             | 0.851       |          |           |
| KR5        |                    |             | 0.871       |          |           |
| KR6        |                    |             | 0.822       |          |           |
| KR7        |                    |             | 0.711       |          |           |
| KR9        |                    |             | 0.791       |          |           |
| KR10       |                    |             | 0.766       |          |           |
| KE1        |                    |             |             | 0.833    |           |
| KE12       |                    |             |             | 0.801    |           |
| KE2        |                    |             |             | 0.842    |           |
| KE3        |                    |             |             | 0.800    |           |
| KE4        |                    |             |             | 0.775    |           |
| KE5        |                    |             |             | 0.787    |           |
| KE6        |                    |             |             | 0.795    |           |
| KE7        |                    |             |             | 0.723    |           |
| KE9        |                    |             |             | 0.766    |           |
| KE10       |                    |             |             | 0.806    |           |
| KE11       |                    |             |             | 0.790    |           |

| Pernyataan | Kualitas Pelayanan | Citra Merek | Kepercayaan | Kepuasan | Loyalitas |
|------------|--------------------|-------------|-------------|----------|-----------|
| LY1        |                    |             |             |          | 0.803     |
| LY2        |                    |             |             |          | 0.825     |
| LY3        |                    |             |             |          | 0.729     |
| LY4        |                    |             |             |          | 0.863     |
| LY5        |                    |             |             |          | 0.843     |
| LY7        |                    |             |             |          | 0.851     |
| LY8        |                    |             |             |          | 0.787     |
| LY9        |                    |             |             |          | 0.777     |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan dengan Program Smart PLS, pada Tabel 4.13 Hasil *Loading Factor* (tahap kedua), menjelaskan bawah pernyataan variabel kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas memiliki nilai *loading factor* > 0,70. Dengan demikian seluruh pernyataan variabel kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas dinyatakan valid untuk mengukur konstruksinya.

#### 4.2.2 Mengevaluasi *Average Variance Extracted* (AVE)

Kriteria *validity* dan *reliability* juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *average variance extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya *composite reliability* dan AVE untuk seluruh variable di atas 0.5. Berikut hasil evaluasi nilai *average variance extracted* (AVE) pada penelitian ini. Berikut ini tabel 4.14 *average variance extracted* (AVE)

**Tabel 4.14**

#### *Average Variance Extracted* (AVE)

| Variabel           | Average Variance Extracted (AVE) |
|--------------------|----------------------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0.591                            |
| Citra Merek        | 0.626                            |
| Kepercayaan        | 0.655                            |
| Kepuasan           | 0.629                            |
| Loyalitas          | 0.657                            |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 *average variance extracted* dapat disimpulkan nilai AVE diatas 0.5 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas telah memiliki *average variance extracted* yang baik

#### 4.2.3 Mengevaluasi *Composite Reliability*

Uji reabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok dimensi yang mengukur konstruk. Hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0,7. Artinya data yang diperoleh reliabel. Berikut ini tabel 4.14 *composite reliability*

**Tabel 4.15**  
***Composite Reliability***

| Variabel           | Composite Reliability |
|--------------------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0.935                 |
| Citra Merek        | 0.921                 |
| Kepercayaan        | 0.945                 |
| Kepuasan           | 0.949                 |
| Loyalitas          | 0.939                 |

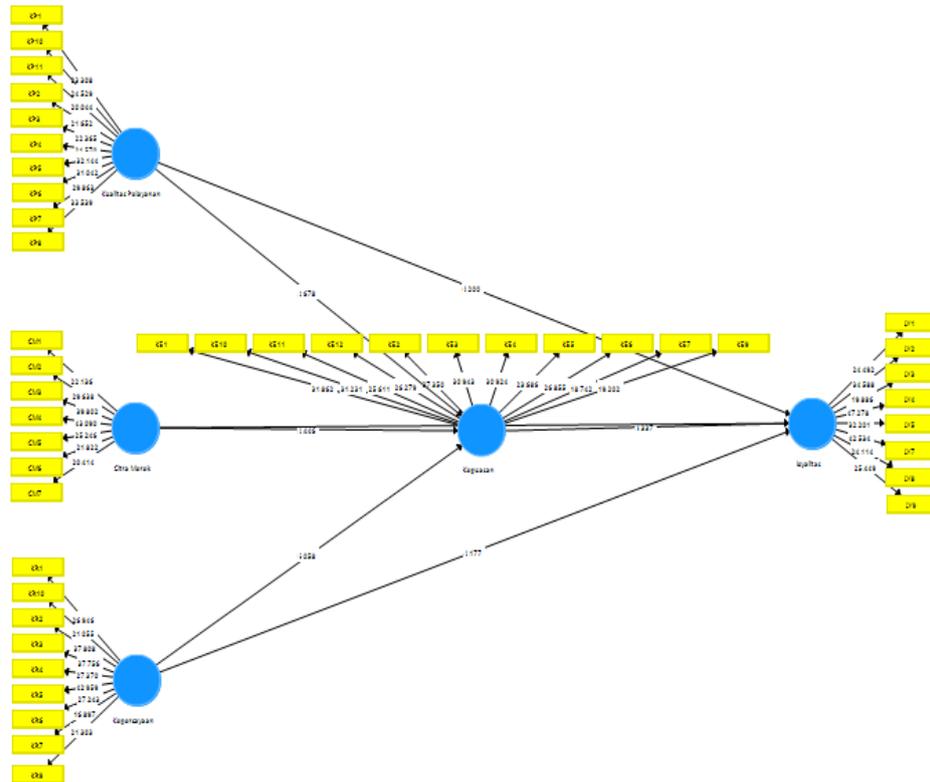
Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

Berdasarkan tabel 4.15 *composite realibility* dapat dilihat setiap konstruk atau variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,7 yang menandakan bahwa *interval consistency* dari variabel kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas memiliki reabilitas yang baik

#### 4.2.4 Analisis *Inner Model*

Pengujian Model Struktural (*inner model*) secara statistik dilakukan untuk melihat setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Menguji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah

ketidaknormalan data penelitian. Berikut ini gambar 4.2 hasil pengujian dengan *bootstrapping*, adalah sebagai berikut



Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

**Gambar 4.3**

### Hasil *Bootstrapping* Model

#### 4.2.5 Nilai *R-Square*

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien *parameter* jalur struktural. Dalam menilai model dengan Program Smart PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Berikut ini tabel 4.16 hasil uji *R-Square*.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji *R-Square***

| Variabel  | R Square | R Square Adjusted |
|-----------|----------|-------------------|
| Kepuasan  | 0.755    | 0.752             |
| Loyalitas | 0.703    | 0.697             |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

1. Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji *R-Square* menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan terhadap kepuasan sebesar 0.752. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan dapat menjelaskan kepuasan sebesar 75.2% sisanya 24.8% dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji *R-Square* menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0.703. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan dapat menjelaskan loyalitas sebesar 70.3% sisanya 29.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*. Tabel 4.17 memberikan output estimasi untuk pengujian model struktural. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan taraf nyata 5% atau Alpha (0,05) berikut hasil *uji Path Coefficients* dalam penelitian ini:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Path Coefficients (Direct Effect)**

| Variabel                        | Original Sample (O) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values     |
|---------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------|
| Kualitas Pelayanan -> Kepuasan  | 0.200               | 2.678                    | <b>0.008</b> |
| Citra Merek -> Kepuasan         | 0.362               | 4.446                    | <b>0.000</b> |
| Kepercayaan -> Kepuasan         | 0.380               | 6.058                    | <b>0.000</b> |
| Kualitas Pelayanan -> Loyalitas | 0.019               | 0.200                    | <b>0.842</b> |
| Citra Merek -> Loyalitas        | 0.219               | 2.340                    | <b>0.020</b> |
| Kepercayaan -> Loyalitas        | 0.354               | 4.177                    | <b>0.000</b> |
| Kepuasan -> Loyalitas           | 0.311               | 3.337                    | <b>0.001</b> |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

### 1. Pengujian Hipotesis I (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan)

Ho: kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H<sub>0</sub> di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H<sub>0</sub> di Terima

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.000. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.008 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

## **2. Pengujian Hipotesis II (Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan)**

Ho:citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:citra merek berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H<sub>0</sub> di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H<sub>0</sub> di Terima

Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu pengaruh citra merek terhadap kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.000. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.000 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

## **3. Pengujian Hipotesis III (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan)**

Ho:kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H<sub>0</sub> di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H<sub>0</sub> di Terima

Hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.001. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.001 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

#### **4. Pengujian Hipotesis IV (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas)**

Ho:kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis keempat yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.168. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.842 lebih besar dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis keempat menyatakan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

### **5. Pengujian Hipotesis V (Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas)**

Ho:citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis kelima yaitu pengaruh citra merek terhadap loyalitas, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.029. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.020 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kelima menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

### **6. Pengujian Hipotesis VI (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas)**

Ho:kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis keenam yaitu pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.000. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.000 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis keenam menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

#### **7. Pengujian Hipotesis VII (Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas)**

Ho:kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis ketujuh yaitu pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.006. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.001 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ketujuh menyatakan bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Path Coefficients (Inirect Effect)**

| Variabel                                    | Original Sample (O) | T Statistics ( O/STDEV ) | P-Values     |
|---|---------------------|--------------------------|--------------|
| Kualitas Pelayanan -> Kepuasan -> loyalitas | 0.062               | 2.084                    | <b>0.038</b> |
| Citra Merek -> Kepuasan -> loyalitas        | 0.112               | 2.758                    | <b>0.006</b> |
| Kepercayaan -> Kepuasan -> loyalitas        | 0.118               | 2.625                    | <b>0.009</b> |

Sumber: Output Program Smart PLS, 2024

### 8. Pengujian Hipotesis VII (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan)

Ho:kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis kedelapan yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.038. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.038 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kedelapan menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

### **9. Pengujian Hipotesis IX (Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan)**

Ho:citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis kesembilan yaitu pengaruh citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.006. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.006 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kesembilan menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

### **10. Pengujian Hipotesis X (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan)**

Ho:kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Ha:kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

Kriteria pengujian:

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H<sub>0</sub> di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H<sub>0</sub> di Terima

Hasil pengujian hipotesis kesepuluh yaitu pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan, didapatkan nilai koefisien P-Value sebesar 0.009. Jika nilai P-Value dibandingkan dengan alpha (0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P-Value 0.009 lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kesepuluh menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

## **4.3 Pembahasan**

### **4.3.1 Pembahasan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dapat memenuhi harapan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hasil penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Juandi (2018), Saputra dan Wibasuri (2023). serta imran dan indrayani (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan berdasarkan ekspektasi atau harapan dari pelanggan tersebut (annisa, alwie, dan pailis, 2022). Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa (surianti, mattalatta dan tamsah, 2020). Kualitas layanan dalam bidang jasa layanan merupakan faktor dasar yang dapat

mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas sehingga terciptanya kepuasan menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan (Saputra, Sari dan riswantoro, 2022). Berdasarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa yang berhubungan dengan materi perkuliahan sebesar 1012, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 12 yaitu layanan kesehatan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung kepada mahasiswa berfungsi dengan maksimal sebesar 864. Hal ini menunjukkan bahwa dosen di perguruan tinggi swasta mampu memberikan materi perkuliahan dengan baik kepada mahasiswa, namun fasilitas kesehatan di perguruan tinggi swasta belum memadai sehingga perlu dilakukan perbaikan sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

#### **4.3.2 Pembahasan Citra Merek Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, jika perguruan tinggi swasta, artinya jika perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dapat membangun citra positif di benak mahasiswa maka dapat menciptakan kepuasan pada mahasiswa. Hasil penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Syamsuddinor (2021), serta Darasta (2019) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan. Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi (Zulkarnaini dan Fatmasari, 2021). Sebuah perguruan tinggi harus mampu membangun citra yang dikenal sehingga

mahasiswa mempunyai persepsi yang positif terhadap perguruan tinggi tersebut. Citra positif suatu perguruan tinggi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam proses membangun kepuasan mahasiswa perlu adanya pembentukan citra perguruan tinggi. Berdasarkan jawaban responden mengenai citra merek pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 4 yaitu dosen perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung profesional dalam proses pembelajaran sebesar 970, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 7 yaitu merasa yakin bahwa dunia kerja tertarik mempekerjakan alumni/lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 799. Hal ini menunjukkan bahwa dosen bersikap profesional selama waktu perkuliahan berlangsung, namun mahasiswa merasa kurang yakin bahwa dunia pekerjaan tertarik mempekerjakan alumni lulusan perguruan tinggi swasta sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan pada fasilitas pembelajaran yang sama bahkan melebihi perguruan tinggi negeri yang akan membangun citra perguruan tinggi swasta yang lebih baik di benak mahasiswa yang nantinya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung.

#### **4.3.3 Pembahasan Kepercayaan Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dapat membangun kepercayaan mahasiswa maka kepercayaan tersebut menimbulkan perilaku positif dan memberikan kepuasan mahasiswa. Kepercayaan sebagai kesediaan rata-rata konsumen untuk bergantung pada kemampuan suatu merek dalam memperoleh kegunaan atau fungsinya (Usino, Murtiningsih dan Moeljadi, 2019). Kepercayaan dipandang sebagai hal yang esensial dalam membangun dan

memelihara hubungan jangka panjang dalam bisnis. Kepercayaan terhadap perguruan tinggi dapat menimbulkan perilaku positif mahasiswa karena mahasiswa merasa menemukan apa yang diinginkan dari institusi pendidikan tersebut sehingga menimbulkan kepuasan (santi, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ambartiasari, Lubis, dan Chan (2018), serta Rosita, Djunaedi, dan Laely (2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Berdasarkan jawaban responden mengenai kepercayaan pernyataan yang memiliki total skor terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 5, yaitu percaya akan kredibilitas perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dalam proses pendidikan dan percaya akan standarisasi mutu pendidikan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 952, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 2 yaitu bersedia memberikan informasi pribadi yang diminta jika di butuhkan oleh perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 880. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa percaya dengan standarisasi mutu pendidikan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, namun mahasiswa kurang bersedia memberikan data pribadi, untuk itu perguruan tinggi swasta harus meningkatkan sistem keamanan serta memberikan informasi yang jelas terkait kebutuhan data pribadi mahasiswa yang digunakan dengan demikian kepuasan mahasiswa akan tercipta.

#### **4.3.4 Pembahasan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas**

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Hasil penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Saputra dan Putri (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, artinya loyalitas konsumen tidak terjadi tanpa adanya sebuah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan

jasa pendidikan perguruan tinggi, namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnaini dan Fatmasari (2021) serta Cahyono, Purwanto, Azizah dan Wijoyo (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan yang tinggi bisa meningkatkan kepuasan konsumen dan menghasilkan *benefit* jangka panjang dalam bentuk *market share* dan *profitability* (Hafni, Chandra, dan Chandra, 2019). Saputra dan Putri (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan serta kesan konsumen terhadap inferioritas/superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan, sedangkan Karunia (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh seorang individu. Berdasarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan yang memiliki jawaban netral terbesar terdapat pada pernyataan 4 dan 11, Staf administrasi menunjukkan rasa simpati dalam memecahkan masalah mahasiswa dan layanan konseling perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung berjalan dengan baik sebesar 74, sedangkan pernyataan yang memiliki jawaban netral terendah terdapat pada pernyataan 1 dan 2 yaitu, dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa yang berhubungan dengan materi perkuliahan dan dosen memberikan topik pembelajaran yang relevan dengan materi pembelajaran, sebesar 38. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya simpatinya staf dalam menangani permasalahan administrasi mahasiswa, sehingga perlu dilakukan perbaikan layanan administrasi, dimana staf perlu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani masalah administrasi yang dialami mahasiswa, dengan demikian mahasiswa akan merasa puas dan loyal pada perguruan tinggi swasta.

#### 4.3.5 Pembahasan Citra Merek Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil uji hipotesis kelima dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung mampu membangun citra merek yang positif didalam benak mahasiswa maka loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta meningkat. Hasil penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Saputra dan Putri (2023) serta Chandra. (2019) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas. Citra merek adalah akumulasi dalam benak konsumen yang memberikan persepsi terhadap merek, asosiasi, atribut, manfaat dan sikap konsumen terhadap merek tersebut (Darmadi, Silitonga, dan Kristiadi, 2021). Menurut Azizan dan Yusr (2019) menyatakan bahwa citra merek bertindak sebagai simbol yang mewakili produk atau jasa dalam pikiran sadar atau tidak sadar konsumen. Setyadi, Fitriasuri, dan Utari (2023) citra universitas kesan yang dimiliki mahasiswa terhadap universitas secara keseluruhan, sedangkan Syamsuddinnor (2021) menyatakan bahwa citra perguruan tinggi adalah pendapat responden berupa gambaran dan kesan umum akan suatu perguruan tinggi dengan melihat berbagai aspek yang membentuk citra dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu yang diperoleh oleh perguruan tinggi. Berdasarkan jawaban responden mengenai citra merek yang memiliki jawaban netral terbesar terdapat pada pernyataan 8, merasa yakin jika lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung langsung diterima kerja sebesar 83, sedangkan pernyataan yang memiliki jawaban netral terendah, terdapat pada pernyataan 7 yaitu merasa yakin bahwa dunia kerja tertarik memperkerjakan alumni/lulusan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 7. Hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi swasta belum mampu membangun citra positif di benak mahasiswa sehingga perlu melakukan peningkatan citra perguruan tinggi swasta dibenak

konsumen dengan mendukung *personal branding* mahasiswa yang berprestasi serta mahasiswa yang berhasil didunia pekerjaan melalui media sosial sehingga mahasiswa akan loyal.

#### **4.3.6 Pembahasan Kepercayaan Terhadap Loyalitas**

Berdasarkan hasil uji hipotesis keenam dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dapat memberikan pengalaman pribadi yang baik maka mahasiswa akan memiliki kepercayaan yang tinggi, sehingga loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung meningkat. Kepercayaan merupakan kejujuran perusahaan di mana perusahaan akan memberikan produk atau layanan yang diharapkan sesuai dengan yang mereka butuhkan (Azizan dan Yusr, 2019). Menurut Yousaf, Mishra dan Bashir (2020) menyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa sebagai keyakinan terhadap sistem dan kepribadian perguruan tinggi yang merupakan konsekuensi dari informasi yang tersedia, digabungkan dengan pengalaman pribadi mahasiswa dan kesimpulannya, yang memungkinkan mereka untuk mengevaluasi risiko dan ketidakpastian secara keseluruhan. Agam dan mahdi (2022) dalam mengartikan kepercayaan (*trust*) sebagai kesediaan untuk mengandalkan mitra (*partner*). Kepercayaan mahasiswa dalam bidang pendidikan dibangun melalui pengalaman pribadi mahasiswa dengan institusi pendidikan. Berdasarkan jawaban responden mengenai kepercayaan yang memiliki jawaban netral terbesar terdapat pada pernyataan 7, bersedia memberikan informasi pribadi yang diminta jika di butuhkan oleh perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 66, sedangkan pernyataan yang memiliki jawaban netral terendah, terdapat pada pernyataan 3 yaitu percaya akan kredibilitas perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung dalam proses pendidikan sebesar 48. Hal ini

menunjukkan bahwa mahasiswa belum sepenuhnya mempercayai sistem keamanan serta kredibilitas perguruan tinggi swasta dalam proses pembelajar sehingga perlu dilakukan perbaikan sistem dan cara metode perkuliahan sehingga mahasiswa percaya dan loyal kepada perguruan tinggi swasta

#### **4.3.7 Pembahasan Kepuasan Terhadap Loyalitas**

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketujuh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan maka loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung meningkat. Penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Hidayat dan Rohana (2022) serta Chandra. (2019) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Darmadi, Silitonga, dan Kristiadi, 2021). Menurut Ifa (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan persepsi, kesan, sikap serta perbandingan seseorang terhadap barang atau jasa yang telah digunakan atau dirasakan dengan harapan yang diinginkan terhadap barang atau jasa tersebut. Amin (2018) kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi suatu perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain, memberikan umpan balik positif terhadap institusi pendidikan, mengurangi pengaruh serangan dari para kompetitor institusi sejenis (bergaining position), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut. Berdasarkan jawaban responden mengenai kepuasan yang

memiliki jawaban netral terbesar terdapat pada pernyataan 4, puas dengan keakuratan layanan administrasi akademik di perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung sebesar 66, sedangkan pernyataan yang memiliki jawaban netral terendah, terdapat pada pernyataan 11 yaitu puas dalam proses bimbingan (skripsi. Magang/PKPM, akademik) sebesar 36. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasa puas akan dengan layanan administrasi serta proses pembinaan bimbingan (skripsi. Magang/PKPM, akademik) yang dilakukan dosen kepada mahasiswa sehingga perlu adanya perbaikan pada keakuratan layanan dan kemudahan pada proses bimbingan sehingga mahasiswa merasa puas dan pada akhirnya loyal pada perguruan tinggi swasta yang dipilih

#### **4.3.8 Pembahasan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedelapan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika layanan yang diberikan berkualitas maka akan memberikan kepuasan serta membentuk loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Subandi dan Tarigan (2022), serta Hendri dan Robyardi (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan yang memuaskan kepada orang lain. Loyalitas konsumen dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (Hendri dan Robyardi, 2019). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan landasan teori untuk melihat sikap yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat seseorang yang berkaitan dengan

perilaku tertentu. Dalam *Theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa perilaku seseorang akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku, teori tersebut berkaitan dengan kaitannya dengan teori psikologis Wilhelm Wundt (1879) dalam Saleh (2018) Psikologi merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari pengalaman-pengalaman yang timbul dalam diri manusia, seperti perasaan panca indera, pikiran, merasa (feeling) dan kehendak. Dengan pendekatan teori tersebut bahwa mahasiswa akan berperilaku loyal karena adanya kepuasan yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perguruan tinggi swasta kepada mahasiswa.

#### **4.3.9 Pembahasan Citra Merek Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kesembilan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya citra merek yang positif dapat memberikan kepuasan serta membentuk loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Ifa (2018) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Pengelolaan perguruan tinggi yang unggul, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang terlihat dari adanya kepuasan ketika menjadi mahasiswa di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi loyalitas, dan loyalitas akan mendorong mahasiswa untuk merekomendasikan kepada orang lain, sehingga citra terhadap loyalitas akan berdampak lebih tinggi karena adanya kepuasan (Agam dan Mahdi, 2022). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan landasan teori untuk melihat sikap yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat seseorang yang berkaitan dengan perilaku tertentu. Dalam *Theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa

perilaku seseorang akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku, teori tersebut berkaitan dengan kaitannya dengan teori psikologis Wilhelm Wundt (1879) dalam Saleh (2018) Psikologi merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari pengalaman-pengalaman yang timbul dalam diri manusia, seperti perasaan panca indera, pikiran, merasa (feeling) dan kehendak. Dengan pendekatan teori tersebut bahwa mahasiswa akan berperilaku loyal karena adanya kepuasan yang diakibatkan oleh citra positif yang baik perguruan tinggi swasta kepada dibenak mahasiswa mahasiswa.

#### **4.3.10 Pembahasan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kesepuluh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, artinya jika perguruan tinggi dapat membangun kepercayaan tinggi maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Penelitian yang telah dilakukan didukung oleh Agam dan Mahdi (2022), serta Martin dan Nasib (2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan berdampak di masa yang akan datang. Selama sebuah perguruan tinggi mampu menjaga kredibilitasnya, maka hal tersebut membantu mempromosikan perguruan tinggi tersebut kepada publik. Kemampuan perguruan tinggi dalam membangun kepercayaan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Martin dan Nasib, 2021). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan landasan teori untuk melihat sikap yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat seseorang yang berkaitan dengan perilaku tertentu. Dalam *Theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa

perilaku seseorang akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku, teori tersebut berkaitan dengan kaitannya dengan teori psikologis Wilhelm Wundt (1879) dalam Saleh (2018) Psikologi merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari pengalaman-pengalaman yang timbul dalam diri manusia, seperti perasaan panca indera, pikiran, merasa (feeling) dan kehendak. Dengan pendekatan teori tersebut bahwa mahasiswa akan berperilaku loyal karena adanya kepuasan yang diakibatkan oleh kepercayaan yang tinggi mahasiswa pada layanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta kepada mahasiswa mahasiswa.