

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan penggambaran data yang telah di kumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini Deskripsi Responden menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia Resposnden, Semester Responden, Program Studi Responden, Pekerjaan Orang Tua Responden, Pendapatan Orang Tua Responden, dan Domisili Responden. Berikut hasil Deskripsi Responden masing-masing karakteristik:

Tabel 4.1

Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	77	53,9%
Perempuan	63	46,1%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 77 orang (53,9%) dan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang (46,1%). Dengan demikian karakteristik responden tertinggi yaitu dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-20 tahun	0	0%
20-23 tahun	113	80,4%
>23 tahun	27	19,6%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden dengan karakteristik berdasarkan usia didominasi oleh usia 20-23 tahun yaitu sebanyak 113 orang (80,4%), sedangkan dengan usia >23 tahun sebanyak 27 orang (19,6%).

Tabel 4.3
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Semester

Semester	Jumlah	Persentase
2	0	0%
4	4	1,4%
6	16	8,2%
8	98	78,4%
10	15	8,9%
12	7	3,1%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden dengan karakteristik semester 4 sebanyak 4 orang (1,4%), semester 6 sebanyak 16 orang (8,2%), semester 8 sebanyak 98 orang (78,4%), semester 10 sebanyak 15 orang (8,9%), dan semester 12 sebanyak 7 orang (3,1%). Karakteristik responden tertinggi didominasi oleh semester 8.

Tabel 4.4
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Persentase
Manajemen	69	59,1%

Akuntansi	26	13,9%
Teknik Informatika	10	7,2%
Sistem Informasi	26	13,9%
Sistem Komputer	7	4,1%
Desain Komunikasi Visual	1	0,9%
Bisnis Digital	1	0,9%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden dengan karakteristik berdasarkan program studi Manajemen sebanyak 69 orang (59,1%), Akuntansi sebanyak 26 orang (13,9%), Teknik Informatika sebanyak 10 orang (7,2%), Sistem Informasi sebanyak 26 orang (13,9%), Sistem Komputer sebanyak 7 orang (4,1%), Desain Komunikasi Visual sebanyak 1 orang (0,9%), dan Bisnis Digital sebanyak 1 orang (0,9%). Dengan demikian karakteristik responden tertinggi yaitu dengan program studi S1 Manajemen.

Tabel 4.5

Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

Pekerjaan Orang Tua	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	21	15,9%
Wiraswasta	34	23,1%
Pegawai Swasta	38	27,2%
Pedagang (Wirausaha)	21	15,9%
Lainnya	26	17,9%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa responden dengan karakteristik berdasarkan pekerjaan orang tua dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai swasta sebanyak 38 orang responden dengan persentase 27,2%.

Tabel 4.6**Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Orang Tua**

Pendapatan Orang Tua	Jumlah	Persentase
Rp. 1.000.000 – 2.000.000	22	12,2%
Rp. 2.000.000 – 3.000.000	27	16,8%
Rp. 3.000.000 – 4.000.000	44	33,1%
Rp. 4.000.000 – 5.000.000	32	22,7%
>Rp 5.000.000	15	15,2%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa responden dengan karakteristik berdasarkan pendapatan orang tua dalam penelitian ini didominasi dengan pendapatan Rp. 3.000.000 – 4.000.000 sebanyak 44 orang responden dengan persentase 33,1%.

Tabel 4.7**Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Domisili**

Domisili	Jumlah	Persentase
Bandar Lampung	119	88,9%
Luar Bandar Lampung	21	11,1%
Total	140	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa karakteristik berdasarkan domisili dalam penelitian ini didominasi oleh domisili Bandar Lampung sebanyak 119 orang dengan persentase 88,9%.

4.1.2 Deskripsi Masing-masing Jawaban Responden

Hasil Deskripsi data variabel Independent (X) yaitu Kualitas Layanan (X_1), Citra Perguruan Tinggi (X_2), dan Kepuasan (X_3) dengan Loyalitas mahasiswa sebagai Variabel Dependent (Y) pada Perguruan Tinggi IIB Darmajaya yang di peroleh dari penyebaran kuesioner kepada 140 responden sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan

PERTANYAAN Kualitas Layanan		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Aspect of Academic</i>											
1	Dosen menguasai materi pembelajaran dan memberikan contoh-contoh real terkait dengan pembelajaran yang diberikan	1	1%	1	1%	12	12%	50	50%	36	36%
2	Dosen pengampu mata kuliah melaksanakan pembelajaran tepat waktu dan sesuai dengan jadwal perkuliahan	0	0%	2	2%	14	14%	62	62%	22	22%
3	Dosen menggunakan bahasa pengantar yang mudah dipahami dan dimengerti dalam menjelaskan materi pembelajaran	0	0%	1	1%	19	19%	50	50%	30	30%
<i>Aspect non Academic</i>											
4	Staff melayani administrasi dengan baik dan ramah	1	1%	2	2%	15	15%	56	56%	26	26%
5	Ruang kuliah yang disediakan tertata dengan bersih, rapi, sejuk dan nyaman	0	0%	3	3%	21	21%	58	58%	18	18%
6	Sarana pembelajaran yang disediakan lengkap di ruang kuliah dan kelas online sesuai dengan kebutuhan saat ini	1	1%	2	2%	21	21%	48	48%	28	28%
<i>Program issues</i>											

7	IIB Darmajaya menawarkan program studi dengan berbagai spesialisasi (konsentrasi)	0	0%	2	2%	17	17%	51	51%	30	30%
8	IIB Darmajaya menawarkan program kurikulum yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pasar	0	0%	0	0%	21	21%	56	56%	23	23%
9	IIB Darmajaya memberikan layanan konseling akademik kepada mahasiswa sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu	0	0%	3	3%	21	21%	51	51%	25	25%
<i>Access</i>											
10	Dosen bersedia menanggapi keluhan yang dirasakan mahasiswa dan memberikan solusi yang baik	0	0%	2	2%	13	13%	55	55%	30	30%
11	Staf akademik bersedia melayani konsultasi administrasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan baik	1	1%	2	2%	21	21%	50	50%	26	26%
<i>Reputation</i>											
12	Dosen dan Staff IIB Darmajaya yang profesional dan kompeten	1	1%	1	1%	10	10%	59	59%	29	29%
13	IIB Darmajaya dikelola dengan baik dan memiliki visi yang jelas untuk menghadapi tantangan ke depan	0	0%	1	1%	14	14%	62	62%	23	23%

Sumber: Data diolah tahun 2021

Hasil uji frekuensi jawaban variabel Kualitas Layanan pada tabel 4.8 diatas jawaban responden terbesar adalah jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pertanyaan KL1X₁ dengan jumlah jawaban sebanyak 36 orang responden dengan tingkat persentase 36%.

Tabel 4.9
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Citra Perguruan Tinggi

PERTANYAAN Citra Perguruan Tinggi		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Image Perguruan Tinggi</i>											
1	IIB Darmajaya merupakan Perguruan Tinggi Swasta Terbaik di Bandar Lampung	0	0%	1	1%	13	13%	55	55%	31	31%
2	Program Studi IIB Darmajaya terakreditasi A dan B dari BanPT	0	0%	1	1%	11	11%	46	46%	42	42%
3	IIB Darmajaya memiliki staf pengajar yang berkualitas dan berpengalaman (kompeten)	1	1%	0	0%	14	14%	56	56%	29	29%
4	IIB Darmajaya memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi	0	0%	2	2%	10	10%	51	51%	37	37%
<i>Image Pendidik (Dosen)</i>											
5	Dosen pengampu mata kuliah berkualitas karena memiliki pendidikan yang mumpuni sesuai dengan bidangnya	0	0%	1	1%	19	19%	56	56%	24	24%

6	Dosen memiliki perilaku yang positif, sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa	0	0%	1	1%	15	15%	60	60%	24	24%
7	Dosen berpakaian sopan dan rapi saat memberikan pembelajaran	1	1%	0	0%	8	8%	53	53%	38	38%
8	Dosen pengampu mata kuliah menguasai sarana teknologi modern dalam memberikan pembelajaran	1	1%	2	2%	17	17%	53	53%	27	27%
<i>Image Produk</i>											
9	Program studi IIB Darmajaya memiliki visi dan tujuan yang jelas	0	0%	1	1%	16	16%	47	47%	36	36%
10	IIB Darmajaya memiliki program studi atau jurusan yang disediakan beragam seperti manajemen, akuntansi, teknik informatika, sistem informasi, sistem komputer, desain komunikasi visual, dan bisnis digital	0	0%	1	1%	9	9%	63	63%	27	27%
11	IIB Darmajaya memberikan pelatihan-pelatihan dasar untuk meningkatkan hardskill maupun softskill kepada calon lulusan	0	0%	1	1%	16	16%	52	52%	31	31%

<i>Image Pengguna</i>											
12	IIB Darmajaya menyediakan beragam kegiatan yang dapat diikuti oleh mahasiswa	0	0%	1	1%	16	16%	44	44%	39	39%
13	IIB Darmajaya memerikan fasilitas dalam beribadah	1	1%	0	0%	13	13%	46	46%	40	40%
14	IIB Darmajaya memberikan pelayanan bermutu dan berkualitas baik di bidang akademik dan non akademik	0	0%	1	1%	12	12%	53	53%	34	34%

Sumber: Data diolah tahun 2021

Hasil uji frekuensi jawaban variabel Citra Perguruan Tinggi pada tabel 4.9 diatas jawaban responden terbesar adalah jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pertanyaan CPT2X₂ dengan jumlah jawaban sebanyak 42 orang responden dengan tingkat persentase 42%.

Tabel 4.10
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan

PERTANYAAN Kepuasan		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kepemimpinan											
1	Pemimpin Institusi Perguruan Tinggi memiliki kemampuan intelektual dalam mengelola serta memberikan motivasi dengan arahan yang baik dan dapat dipahami oleh mahasiswa	0	0%	2	2%	12	12%	56	56%	30	30%

2	Program studi berjalan dibawah kepemimpinan yang handal	0	0%	0	0%	10	10%	57	57%	33	33%
Pelayanan Administratif											
3	Staf administrasi memiliki kemampuan yang kompeten dalam melayani mahasiswa	0	0%	2	2%	14	14%	59	59%	25	25%
4	Staf administrasi melakukan pencatatan secara akurat dan dapat diperbaiki bila ada perubahan ataupun kesalahan	1	1%	2	2%	15	15%	52	52%	30	30%
5	Staf administrasi melindungi atau menjaga kerahasiaan data informasi mahasiswa	1	1%	2	2%	11	11%	62	62%	24	24%
6	Staf administrasi berperilaku ramah dalam melayani pertanyaan dari mahasiswa dan memberikan jawaban yang dibutuhkan mahasiswa	0	0%	2	2%	16	16%	54	54%	28	28%
Proses Belajar Mengajar											
7	Materi pembelajaran yang diberikan oleh dosen pengampu mata kuliah saat pembelajaran sesuai dengan kebutuhan	0	0%	2	2%	12	12%	64	64%	22	22%
8	Informasi perkuliahan seperti referensi, jurnal dan lainnya yang berhubungan dengan mata kuliah diberikan secara memadai oleh para dosen sebelum perkuliahan dimulai	0	0%	0	0%	11	11%	54	54%	35	35%

9	Dosen selalu bersikap interaktif kepada mahasiswa saat pembelajaran	1	1%	1	1%	18	18%	58	58%	22	22%
10	Dosen pengampu mata kuliah mampu menguasai atau mengkondisikan kelas saat pembelajaran	0	0%	1	1%	12	12%	59	59%	28	28%
11	Materi yang disampaikan oleh dosen pengampu mata kuliah mudah dipahami mahasiswa	0	0%	3	3%	17	17%	57	57%	23	23%
Fasilitas											
12	Tersedia sarana interaksi dengan sesama mahasiswa melalui forum diskusi dan forum komunitas melalui media sosial maupun <i>website</i>	0	0%	1	1%	19	19%	48	48%	32	32%
13	Tersedia fasilitas internet (<i>Wifi</i>)	1	1%	2	2%	8	8%	48	48%	41	41%
14	Tersedia fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman dan bersih, tempat ibadah, perpustakaan, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir yang luas dan aman	1	1%	0	0%	10	10%	48	48%	41	41%
15	Tersedia fasilitas perbankan di dalam Perguruan Tinggi	0	0%	2	2%	9	9%	48	48%	41	41%
Kurikulum											
16	Program studi menyiapkan rancangan atau materi pembelajaran yang mudah dipahami mahasiswa	0	0%	1	1%	12	12%	46	46%	41	41%

17	Komposisi pembelajaran dilengkapi dengan studi kasus yang mudah dipahami mahasiswa	0	0%	2	2%	13	13%	54	54%	31	31%
18	Pembelajaran yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah	0	0%	0	0%	18	18%	53	53%	29	29%
Dosen											
19	Dosen pengampu mata kuliah menjelaskan dengan baik tentang pokok-pokok perkuliahan dan metode pembelajaran	1	1%	1	1%	13	13%	57	57%	28	28%
20	Dosen menjelaskan dengan baik tentang sistem penilaian terhadap mahasiswa	0	0%	2	2%	9	9%	51	51%	38	38%
21	Dosen pengampu mata kuliah mendorong mahasiswa untuk aktif pada saat pelaksanaan pembelajaran	0	0%	1	1%	13	13%	54	54%	32	32%
22	Dosen pengampu mata kuliah bersikap terbuka dengan mahasiswa terkait dengan materi pembelajaran	0	0%	0	0%	12	12%	50	50%	38	38%

Sumber: Data diolah tahun 2021

Hasil uji frekuensi jawaban variabel Kepuasan pada tabel 4.10 diatas jawaban responden terbesar adalah jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pertanyaan KP13X₃ KP14X₃ KP15X₃ dan KP16X₃

dengan jumlah jawaban sebanyak 41 orang responden dengan tingkat persentase 41%.

Tabel 4.11
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Citra Perguruan Tinggi

PERTANYAAN Loyalitas		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Retention</i>											
1	Mahasiswa tertarik terhadap setiap penawaran program atau kegiatan-kegiatan yang ditawarkan IIB Darmajaya	0	0%	1	1%	8	8%	47	47%	44	44%
2	Mahasiswa tidak tertarik terhadap jasa pendidikan yang ditawarkan perguruan tinggi lain	2	2%	2	2%	13	13%	49	49%	34	34%
3	Mahasiswa memiliki kepedulian untuk membela jika ada yang membicarakan hal negatif tentang IIB Darmajaya	0	0%	2	2%	13	13%	52	52%	33	33%
<i>Referral</i>											
4	Mahasiswa merekomendasikan IIB Darmajaya untuk melanjutkan pendidikan kepada orang lain	0	0%	0	0%	11	11%	49	49%	40	40%
5	Mahasiswa memberikan informasi positif kepada orang lain tentang kualitas IIB Darmajaya	0	0%	1	1%	13	13%	62	62%	24	24%
<i>Repeat</i>											
6	Mahasiswa menjadikan IIB Darmajaya sebagai pilihan	0	0%	1	1%	17	17%	50	50%	32	32%

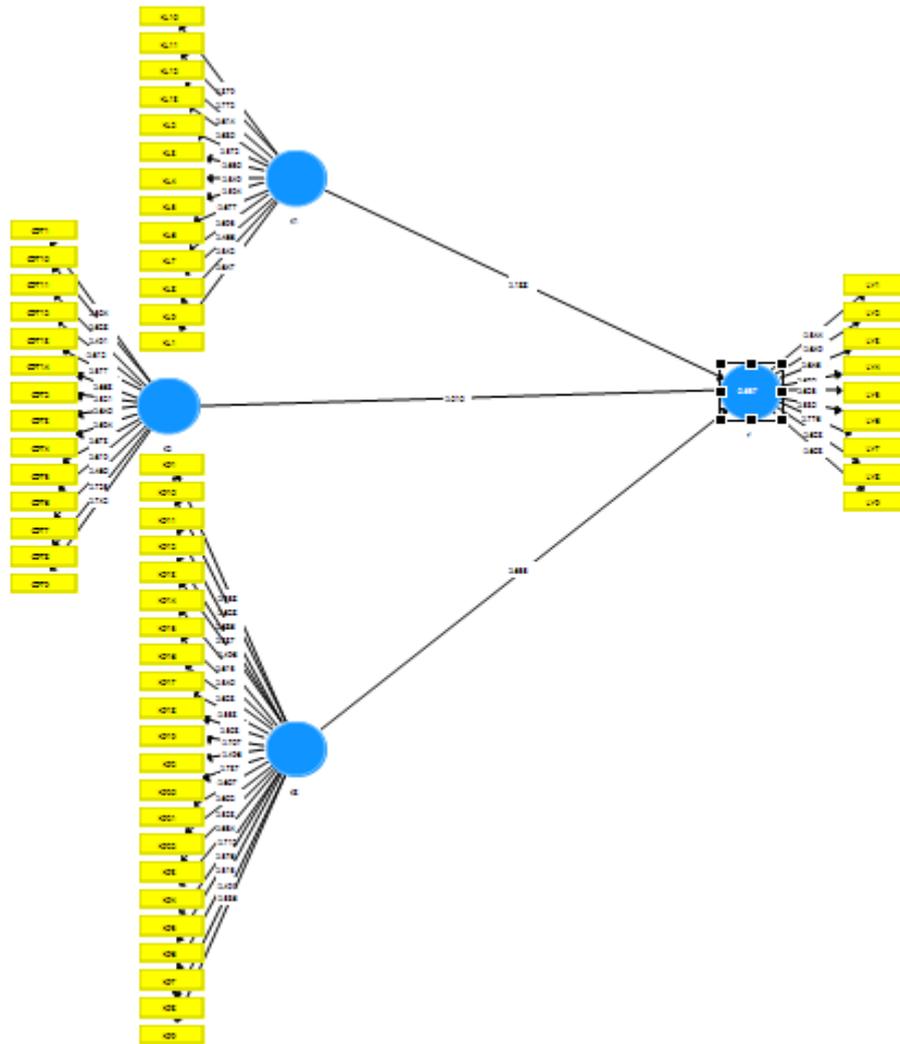
	utama dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang pascasarjana										
7	Mahasiswa tertarik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di IIB Darmajaya	1	1%	1	1%	14	14%	47	47%	37	37%
<i>Reward</i>											
8	Rasa bangga menjadi bagian dari mahasiswa IIB Darmajaya	0	0%	1	1%	13	13%	52	52%	34	34%
9	IIB Darmajaya membekali hardskill maupun softskill kepada mahasiswa sehingga lulusan dari IIB Darmajaya mudah mendapatkan pekerjaan	1	1%	5	5%	20	20%	57	57%	17	17%

Sumber: Data diolah tahun 2021

Hasil uji frekuensi jawaban variabel Loyalitas pada tabel 4.11 diatas jawaban responden terbesar adalah jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pertanyaan LY1Y dengan jumlah jawaban sebanyak 44 orang responden dengan tingkat persentase 44%.

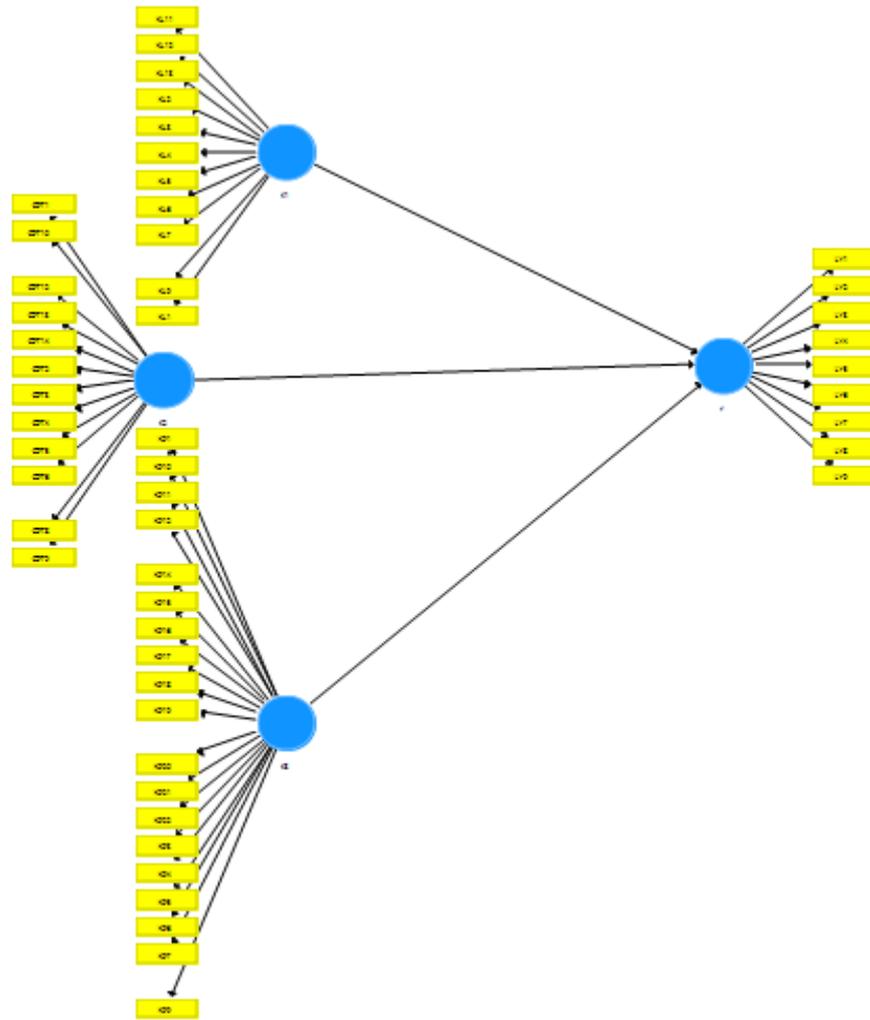
4.2 Analisis Data

Data dalam penelitian ini di analisis dengan Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) pengujian untuk melihat *Fit Model* dari sebuah model penelitian (Ghozali, 2006). Tahap – tahap tersebut adalah sebagai berikut :

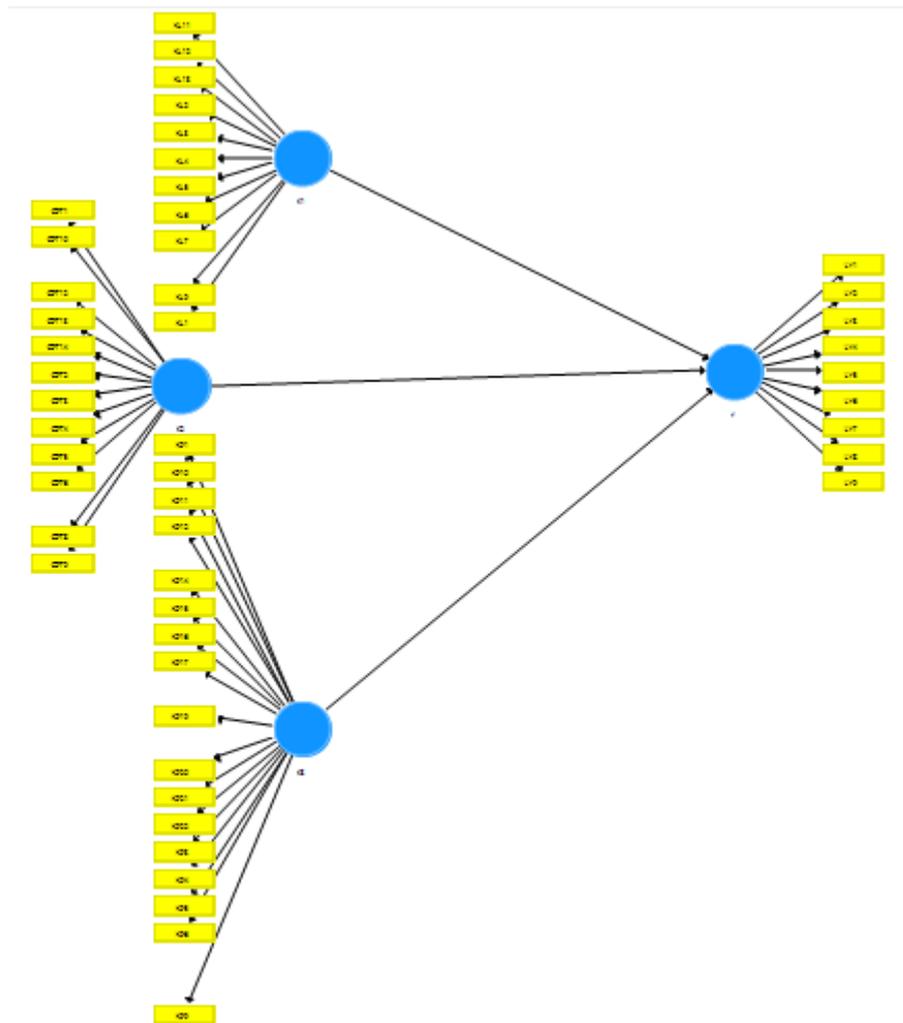


Gambar 4.1

Full Model Structural (Real Model)



Gambar 4.2
Model Structural (Model I)



Gambar 4.3
Model Structural (Model II)

4.2.1 Measurement Model atau menilai Outer Model

Tabel 4.12
Outer Loadings (Measurement Model)

Pertanyaan	<i>Real Model</i>	Model I	Model II
Kualitas Layanan			
KL1X ₁	0.516	0.661	0.661
KL2X ₁	0.572	0.569	0.569

KL3X ₁	0.650	0.650	0.650
KL4X ₁	0.549	0.541	0.541
KL5X ₁	0.594	0.599	0.599
KL6X ₁	0.677	0.682	0.683
KL7X ₁	0.695	0.698	0.698
KL8X ₁	0.466		
KL9X ₁	0.542	0.559	0.559
KL10X ₁	0.379		
KL11X ₁	0.772	0.774	0.774
KL12X ₁	0.614	0.607	0.607
KL13X ₁	0.630	0.643	0.643

Sumber Data: Data diolah dengan PLS tahun 2021

Tabel 4.12 (Lanjutan)

Outer Loadings (Measurement Model)

Pertanyaan	<i>Real Model</i>	Model I	Model II
Citra Perguruan Tinggi			
CPT1X ₂	0.504	0.512	0.512
CPT2X ₂	0.521	0.511	0.510
CPT3X ₂	0.640	0.653	0.653
CPT4X ₂	0.694	0.699	0.699
CPT5X ₂	0.673	0.682	0.682
CPT6X ₂	0.619	0.626	0.626
CPT7X ₂	0.460		
CPT8X ₂	0.725	0.739	0.739
CPT9X ₂	0.742	0.722	0.722
CPT10X ₂	0.628	0.657	0.657
CPT11X ₂	0.491		
CPT12X ₂	0.612	0.627	0.627
CPT13X ₂	0.577	0.577	0.578
CPT14X ₂	0.663	0.669	0.669

Sumber Data: Data diolah dengan PLS tahun 2021

Tabel 4.12 (Lanjutan)
Outer Loadings (Measurement Model)

Pertanyaan	<i>Real Model</i>	Model I	Model II
Kepuasan			
KP1X ₃	0.558	0.547	0.550
KP2X ₃	0.521	0.511	0.510
KP3X ₃	0.523	0.524	0.518
KP4X ₃	0.654	0.652	0.666
KP5X ₃	0.712	0.717	0.722
KP6X ₃	0.576	0.589	0.591
KP7X ₃	0.515	0.498	
KP8X ₃	0.491		
KP9X ₃	0.536	0.550	0.544
KP10X ₃	0.628	0.635	0.642
KP11X ₃	0.686	0.669	0.665
KP12X ₃	0.537	0.535	0.521
KP13X ₃	0.496		
KP14X ₃	0.615	0.632	0.644
KP15X ₃	0.540	0.558	0.560
KP16X ₃	0.623	0.631	0.628
KP17X ₃	0.553	0.556	0.546
KP18X ₃	0.503	0.498	
KP19X ₃	0.707	0.717	0.725
KP20X ₃	0.737	0.746	0.753
KP21X ₃	0.607	0.606	0.607
KP22X ₃	0.602	0.595	0.602

Sumber Data: Data diolah dengan PLS tahun 2021

Tabel 4.12 (Lanjutan)
Outer Loadings (Measurement Model)

Pertanyaan	<i>Real Model</i>	Model I	Model II
Loyalitas			
LY1Y	0.544	0.545	0.546

LY2Y	0.649	0.651	0.653
LY3Y	0.646	0.648	0.648
LY4Y	0.670	0.670	0.669
LY5Y	0.625	0.624	0.625
LY6Y	0.530	0.524	0.520
LY7Y	0.776	0.778	0.779
LY8Y	0.623	0.624	0.623
LY9Y	0.603	0.600	0.599

Sumber Data: Data diolah dengan PLS tahun 2021

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel outer loading pada masing-masing variabel *outer loading* dimana nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel tersebut menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai di atas 0,50 kecuali *loading factor* pada $KL8X_1$ sebesar 0.466, $KL10X_1$ 0.379, $CPT7X_2$ 0.460, $CPT11X_2$ 0.491, $KP8X_3$ 0.491, $KP13X_3$ 0.496, $KP7X_3$ 0.498 dan $KP18X_3$ 0.498.

4.2.2 Mengevaluasi Composite Reliability

Uji realibilitas dilakukan dengan melihat nilai Composite Reliability dari blok dimensi yang mengukur konstruk. Hasil Composite Reliability akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika diatas 0,7. Artinya data yang di peroleh reliable, berikut adalah nilai Composite Reliability pada output :

Tabel 4.13

Composite Reliability

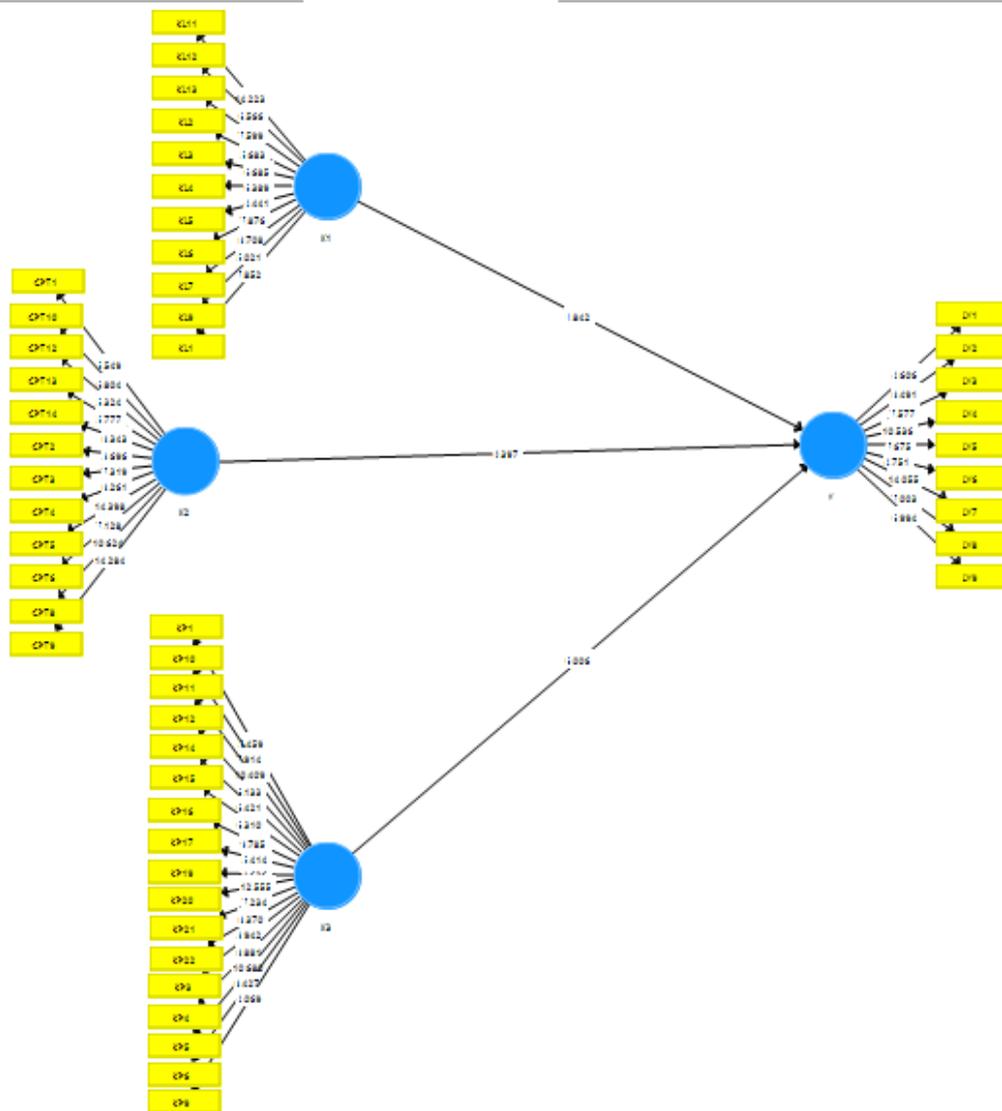
Variabel	Composite Reliability	Kesimpulan
Kualitas Layanan	0.882	Relieble
Citra Perguruan Tinggi	0.893	Relieble
Kepuasan	0.913	Relieble
Loyalitas	0.856	Relieble

Sumber: Output Smart PLS tahun 2021

Dari Tabel 4.13 Composite Reliability dapat dilihat bahwa setiap konstruk atau variabel memiliki nilai Composite Reliability di atas 0,7 yang menandakan bahwa Interval Consistency dari variabel Kualitas Layanan, Citra Perguruan Tinggi, Kepuasan, dan Loyalitas memiliki Realibilitas yang baik.

4.2.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian Model Struktural (Inner Model) secara statistik dilakukan untuk melihat setiap hubungan yang di hipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Menguji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrap juga di maksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan bootstrapping dari analisis PLS sebagai berikut :



Gambar 4.4
Hasil Bootstrapping Model

4.2.3.1 Nilai R-Square

Pengujian Inner Model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-Square dari model penelitian. Model struktural di evaluasi dengan menggunakan R-Square untuk struktur dependent uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4.16 merupakan hasil estimasi R-Square dengan menggunakan Smart PLS.

Tabel 4.14
Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Y	0.676

Dari Tabel 4.14 R-Square diatas menunjukkan nilai R-Square untuk variabel Kualitas Layanan, Citra Pergruan Tinggi, Kepuasan, dan Loyalitas sebesar 0.676. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Citra Pergruan Tinggi, Kepuasan, dapat menjelaskan variabel Loyalitas. Dalam hal ini besaran pengaruh variabel Kualitas Layanan, Citra Pergruan Tinggi, Kepuasan, dapat menjelaskan variabel Loyalitas sebesar 0.676 atau 67,6 % sisanya 32,4% di pengaruhi oleh variabel lain.

4.2.4 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 4.8 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 4.15
Path Coefficient

	Original Sample (O)	T Statistics (O STDEV)	P Values
X1-> Y	0.204	1.842	0.066
X2-> Y	-0.045	0.397	0.692
X3-> Y	0.699	6.006	0.000

Sumber Data: Data diolah dengan PLS, tahun 2021

4.2.5 Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa)

H0 : Tidak ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

H1 : Ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Kriteria :

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

Jika P-Value >Alpha (0,05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis pertama pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di dapatkan nilai koefisien P value sebesar 0.066. Jika nilai P value lebih besar daripada nilai alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya.

4.2.6 Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa)

H0 : Tidak ada pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

H1 : Ada pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Kriteria :

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

Jika P-Value >Alpha (0,05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis pertama pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa di dapatkan nilai koefisien P value sebesar 0.692. Jika nilai P value lebih besar daripada nilai alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel Citra Perguruan Tinggi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya.

4.2.7 Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa)

H0 : Tidak ada pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

H1 : Ada pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Kriteria :

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

Jika P-Value >Alpha (0,05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis pertama pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa di dapatkan nilai koefisien P value sebesar 0.000. Jika nilai P value lebih kecil daripada nilai alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Persaingan bisnis khususnya di dalam dunia pendidikan telah mengalami banyak perkembangan. Keadaan ini mendorong banyak perguruan tinggi untuk bersaing dalam menciptakan produk baru yang kompetitif dan juga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa. Dalam institusi pendidikan tinggi, memberikan kualitas pelayanan telah menjadi salah satu tujuan penting yang harus dicapai. Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh atau sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan. Kualitas layanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut (Noviasari, 2015).

Berdasarkan uji hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya. Dimensi dari *Aspect of Academic* seperti dosen menguasai materi pembelajaran dan memberikan contoh-contoh real terkait dengan pembelajaran yang diberikan dinilai baik oleh mahasiswa karena mahasiswa mendapatkan apa yang dibutuhkannya dari para dosen pengajar, tetapi hal ini secara keseluruhan belum bisa mempengaruhi loyalitas mahasiswa karena menurut penilaian mahasiswa yang masih kurang dan belum bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa seperti pelayanan staff administrasi dan ketidak tepatan waktu dosen dalam melaksanakan pembelajaran sesuai jadwal perkuliahan. Hal ini dipersepsikan mahasiswa bahwa kualitas layanan bukan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa dari segi pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa. Hal ini juga didukung oleh

penelitian (Rommy, Dewi, 2020) bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa.

4.3.2 Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Perguruan tinggi sebagai industri jasa dan juga lembaga strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan bermutu, tentu tak luput dari persaingan. Sebagai lembaga yang bergerak dalam memberikan jasa layanan pendidikan, IIB Darmajaya yang merupakan Perguruan Tinggi Swasta terbaik di Lampung ikut bersaing dengan beberapa lembaga pendidikan lainnya dalam merebut konsumen calon mahasiswa yang merupakan lulusan siswa/I lulusan SMA/K maupun MA baik yang berasal dari Kota Bandar Lampung, maupun dari luar Kota Bandar Lampung. Citra perusahaan adalah pandangan publik atas suatu perusahaan yang dinilai baik atau tidak yang dipandang secara global atas hal-hal seperti keterbukaan, kualitas dan lainnya sehingga dapat dikatakan sebagai pandangan atas gerak langkah perusahaan. Citra merupakan suatu *intangible asset* atau *good will* perusahaan yang memiliki efek positif pada penilaian pasar atas perusahaan (Isanti, Anna, Ismu Edi, 2015).

Berdasarkan uji hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa Citra Perguruan Tinggi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya. *Image* perguruan tinggi seperti IIB Darmajaya merupakan Perguruan Tinggi Swasta Terbaik di Bandar Lampung, Program Studi IIB Darmajaya terakreditasi A dan B dari BanPT yang dinilai baik secara keseluruhan belum bisa mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Jadi citra perguruan tinggi bukan merupakan salah satu faktor yang bisa mempengaruhi loyalitas mahasiswa baik itu dari segi moralitas, manajemen, performa, maupun pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa maupun pelanggan lainnya. Hal ini didukung oleh penelitian (Ali, Fifi, dan Ifa

2018) bahwa citra perguruan tinggi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

4.3.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya

Sektor pendidikan telah mengalami perubahan yang sangat drastis ditandai dengan ketatnya persaingan antara pengelola yang berada dalam sektor industri pendidikan untuk memperebutkan pasar yang sama. Mahasiswa seringkali membandingkan perguruan tinggi lainnya jika mereka merasakan ketidakpuasan. Berdasarkan hal tersebut maka perguruan tinggi harus senantiasa melakukan strategi-strategi yang dirasakan dapat menumbuhkan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan merupakan karakteristik pelanggan yang merasa surprise atas harapannya. Bery dan Parasuraman (1985) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectacion*) dan kinerja (*performance*).

Berdasarkan uji hipotesis dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya. Berpengaruhnya Kepuasan terhadap Loyalitas mahasiswa, artinya kepuasan mahasiswa dipersepsikan semakin baik, maka loyalitas mahasiswa semakin meningkat, dan sebaliknya jika kepuasan mahasiswa dipersepsikan semakin buruk, maka loyalitas mahasiswa semakin menurun. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Rokhmat S & M.Aqim, 2017).