

**Meningkatkan Citra Kampus Melalui Kualitas Layanan, Fasilitas Pendukung Pembelajaran, Kompetensi Dosen dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening
(Studi Empiris pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung)**

Bayu Cahyoadi

cahyoadi.bayu@stkippgritulungagung.ac.id

Muhammad Yusuf Zamzami

yusufzamami45@gmail.com

Fuat Kurniawan

Kurniawanfuat444@yahoo.com

Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Tulungagung

ABSTRAK

Disparitas pertumbuhan jumlah mahasiswa baru antara Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah kabupaten masih mempunyai jarak yang tinggi. Pertambahan jumlah jurusan/prodi baru pada PTN dapat membawa dampak menurunnya jumlah peminat PTS. Disparitas pemberian hibah pemerintah untuk pengelolaan kampus antara PTN dan PTS juga merupakan hal yang menyebabkan sulit bersaingnya PTS dengan PTN. Berbagai disparitas tersebut merupakan hal yang tidak dapat dikontrol oleh masing-masing PTS dalam memasuki dunia persaingan.

Penelitian ini didasarkan pada perilaku masing-masing konsumen (mahasiswa), dimana dari angket yang disebar akan diketahui persepsi citra kampus yang dihasilkan melalui kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling dalam menjawab hipotesis yang telah dibuat. Diharapkan keterkaitan hasil analisa berbagai variabel penelitian ini dan variabel citra lembaga dapat membantu pihak internal manajemen STKIP PGRI Tulungagung dalam menentukan arah strategi dan kebijakan yang akan diambil dikemudian hari.

Kata Kunci: Citra Kampus, Fasilitas Pendukung Pembelajaran, Kompetensi Dosen, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Persaingan perguruan tinggi swasta di wilayah kabupaten (bukan kota) tidak bisa dipungkiri lagi keberadaannya. Disparitas pertumbuhan jumlah mahasiswa baru antara Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah kabupaten masih mempunyai jarak yang tinggi. Pertambahan jumlah jurusan/prodi baru pada PTN dapat membawa dampak menurunnya jumlah peminat PTS.

Disparitas pemberian hibah pemerintah untuk pengelolaan kampus antara PTN dan PTS juga merupakan hal yang menyebabkan sulit bersaingnya PTS dengan PTN. Berbagai disparitas tersebut merupakan hal yang tidak dapat dikontrol oleh masing-masing PTS dalam memasuki dunia persaingan.

STKIP PGRI Tulungagung merupakan salah satu PTS yang ada di wilayah Jawa Timur yang secara langsung maupun tidak langsung akan

Bayu Cahyoadi, Muhammad Yusuf
Zamzami, Fuat Kurniawan : STKIP PGRI
Tulungagung

memasuki persaingan antar perguruan tinggi (PT) tersebut. Lembaga ini juga relatif memiliki disparitas yang sama dengan fenomena yang telah disebutkan, karena dalam wilayah Kabupaten Tulungagung terdapat PTN. Karena disparitas tersebut merupakan sesuatu yang tidak dapat dikontrol perkembangannya, maka selayaknya STKIP PGRI Tulungagung melakukan berbagai strategi menghadapi persaingan yang dapat dikontrol dari pihak internal lembaga.

Sudut pandang masyarakat sebagai calon konsumen akan relatif memandang PT dari citra yang dimiliki. Terbukti masih banyak animo masyarakat mampu yang cenderung mendaftarkan kuliah pada PTN atau PTS yang ada pada kota besar; dengan asumsi pencitraan PT di kota besar lebih bagus dari wilayah kabupaten. Pencitraan tersebut juga dapat terjadi pada wilayah di kabupaten, dimana citra PTN lebih bagus dibandingkan dengan PTS.

Untuk menyikapi kemungkinan pencitraan tersebut, maka dalam penelitian ini akan berfokus pada upaya peningkatan pencitraan dengan ditunjang berbagai faktor yang bersifat *controlable*, dengan kata lain faktor faktor yang dikembangkan merupakan berbagai hal yang bisa dilakukan secara nyata oleh para pihak internal di Lembaga STKIP PGRI Tulungagung. Penelitian ini didasarkan pada perilaku masing masing konsumen (mahasiswa), dimana dari angket yang disebar akan diketahui persepsi citra kampus yang dihasilkan melalui kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya.

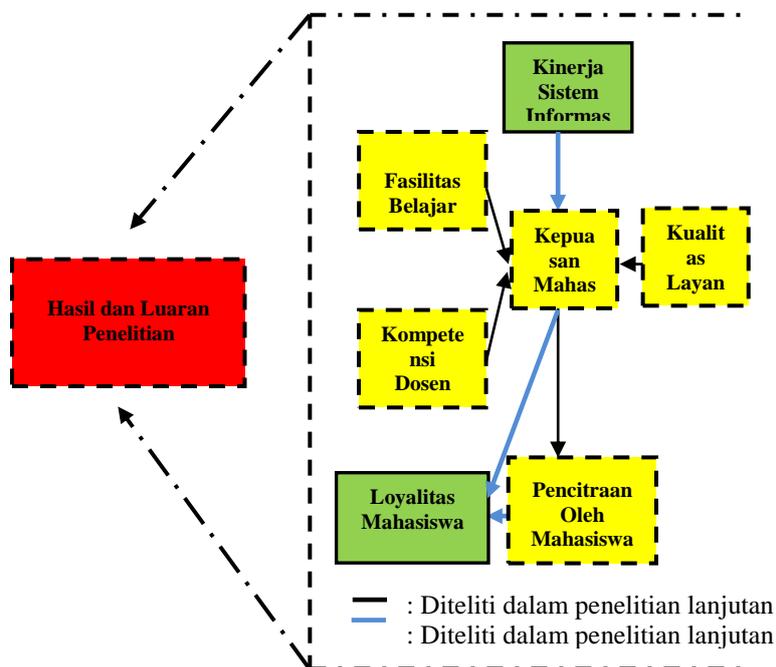
Penelitian ini relevan dengan penelitian tentang pengaruh variabel kepuasan terhadap citra (Dirgantari, 2002; Siswantini & Soekiyono, 2012). Kedua penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian dengan kerangka pengaruh citra terhadap kepuasan (Qomariah, 2012; Ratnasari, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Qomariah (2012) dan Ratnasari (2016) berada objek kampus yang relatif telah banyak mempunyai pencitraan positif dari pihak luar, sedangkan penelitian ini menitik beratkan pencitraan kepada pihak luar yang akan dibangun dengan kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa diduga dapat ditingkatkan oleh faktor kualitas layanan yang relevan dengan pernyataan yang menyebutkan

bahwa istilah dari kepuasan dan kualitas senantiasa digunakan secara bergantian; dimana kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan / klien mengenai kinerja keseluruhan layanan dari organisasi dan layanannya yang terfokus pada bagaimana dapat memenuhi harapan pelanggan.(Palli & Mamilla, 2012).

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini juga akan diukur melalui fasilitas belajar dan kompetensi dosen. Hal tersebut relevan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa apabila fasilitas belajar positif atau tinggi, maka akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, karena keberadaan fasilitas belajar yang baik akan menunjang proses pembelajaran menjadi lebih baik, misalnya dengan adanya kipas angin atau AC dalam suatu ruang kelas (Isnaini, Dewi Kusuma, & Noviani, 2015). Untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi maka diperlukan peranan kompetensi dosen yang juga tinggi (Sahyar, 2009).

Adapun *roadmap* penelitian ini dapat dijabarkan pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1: Roadmap Penelitian

Permasalahan utama yang terjadi adalah dalam menghadapi Persaingan perguruan tinggi swasta di wilayah kabupaten (bukan kota),

perguruan tinggi harus melakukan berbagai strategi menghadapi persaingan yang dapat dikontrol dari pihak internal lembaga. Karena Sudut pandang masyarakat sebagai calon konsumen akan relatif memandang PT dari citra yang dimiliki, maka persepsi citra kampus diduga diperoleh melalui kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya. Sehingga dalam penelitian ini dapat diambil pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah fasilitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- b. Apakah kompetensi dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- c. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- d. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap citra lembaga?
- e. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap citra lembaga?

TINJAUAN TEORETIS

1. Fasilitas Pendukung Pembelajaran

Fasilitas belajar adalah semua kebutuhan yang dipelukan oleh peserta didik dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan belajar di sekolah sehingga peserta didik dapat belajar dengan maksimal yang dapat berupa bangunan dan peralatan (Isnaini et al., 2015). Fasilitas belajar adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan belajar untuk mencapai tujuan pendidikan (Wahyono, 2013). Fasilitas pendukung pembelajaran dalam penelitian ini diartikan sebagai fasilitas pendukung dari kampus yang senantiasa digunakan oleh mahasiswa untuk mendukung proses belajarnya di kampus.

Penelitian ini menggunakan dimensi fasilitas pendukung pembelajaran adalah ruang belajar, perpustakaan, laboratorium (Isnaini et al., 2015). Dimensi tersebut diartikulasikan dalam penelitian ini menjadi:

1. Ruang belajar: kenyamanan ruang, dan kelengkapan sarana pendukung pembelajaran di kelas

2. Perpustakaan: kelengkapan buku penunjang, dan kemudahan pengaksesan informasi kepastakaan
3. Laboratorium: kenyamanan ruang, dan kelengkapan alat laboratorium

2. Kualitas Layanan

Upaya dalam mendefinisikan dan mengukur kualitas membawa tiga tema besar yaitu:

1. Kualitas layanan akan lebih sulit dikur oleh konsumen dibandingkan dengan kualitas barang
2. Persepsi dari kualitas layanan dihasilkan dari perbandingan ekspektasi konsumen dengan hasil kinerja layanan yang nyata
3. Evaluasi kualitas tidak semata-mata dibuat dari jumlah *outcome* layanan, akan tetapi juga melibatkan evaluasi pada proses saat layanan diberikan

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Hal yang terpenting dari kualitas layanan adalah memfokuskan bagaimana mempertemukan ekspektasi konsumen yang dinamik, membutuhkan evaluasi pada keseluruhan waktu, antar perorangan, dan berbagai budaya; serta inti dari kualitas layanan adalah mengukur bagaimana membawa level layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen; dan ekspektasi konsumen tersebut adalah sesuatu dari dalam diri konsumen yang berhubungan dengan kepuasan konsumen (Palli & Mamilla, 2012). Konsensus secara luas menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan sikap yang diyakini tentang layanan yang unggul (Abdullah, 2005)

Secara garis besar, dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang dibutuhkan.
3. Jaminan (*assurance*) didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan/atau kerahasiaan.
4. Empati (*emphaty*) didefinisikan sebagai aspek pelayanan yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu.

5. Keterwujudan / bukti fisik (*tangibles*) didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Dimensi dalam mengukur kualitas layanan pada perguruan tinggi meliputi aspek non akademis, aspek akademis, reputasi, akses, isu program akademik, pengertian yang meliputi hal konseling dan layanan kesehatan (Abdullah, 2005).

Dalam penelitian ini digunakan indikator penelitian kehandalan, daya tanggap, jaminan, empathy (Parasuraman et al., 1988); akses (Abdullah, 2005).

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mengarah ke sikap positif dari pengalaman belanja produk atau jasa dan dapat memiliki dampak positif pada niat pembelian selanjutnya pelanggan dan ketidakpuasan mengarah ke sikap negatif dan dapat mempengaruhi niat beli pelanggan di masa depan (Carpenter, 2008). Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan user yang dipenuhi (Panjaitan, 2013). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai akibat adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima (Purwandani, Sutarsih, & Sururi, 2014; Sahyar, 2009). Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang dimiliki mahasiswa setelah menerima layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi; dikaitkan dengan keinginan hasil yang diharapkan pada proses pembelajaran.

Dalam penelitian ini digunakan indikator penelitian untuk kepuasan mahasiswa adalah komunikasi dari mulut ke mulut mengenai hal positif perguruan tinggi; harapan yang sesuai dengan kenyataan yang diterima, persepsi pelanggan setelah mendapatkan layanan pembelajaran (Purwandani et al., 2014)

4. Citra Lembaga

Citra adalah sejumlah keyakinan, ide dan kesan yang dipegang oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2000). Citra diuraikan sebagai

jaringan arti hirarkis yang disimpan di dalam memori dari kesan umum ke evaluasi obyek sangat rinci, dan maksud ini diusulkan untuk dihubungkan kepada nilai-nilai pribadi sehingga dapat dipandang sebagai akumulasi pengalaman konsumen atas jasa atau pelayanan (Siswantini & Soekiyono, 2012). Citra diasumsikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek dari sebuah lembaga (Arwanda, Hartoyo, & Hartoyo, 2014). Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan pengertian citra lembaga dari sudut pandang mahasiswa adalah sebuah akumulasi penilaian yang didasarkan pada keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki lembaga/kampus pada saat mahasiswa menempuh studi pada kampus tersebut.

Ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik atas penggunaan berbagai merek produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, maka konsumen akan mempunyai citra positif atas perusahaan itu; sehingga dapat terbentuk apa yang disebut sebagai citra korporasi atau citra perusahaan (Arwanda et al., 2014). Penelitian tersebut mengisyaratkan bahwa citra dibutuhkan oleh STKIP PGRI Tulungagung sebagai wujud refleksi dari kumpulan pengalaman kepuasan yang didapatkan mahasiswa saat menjalani studi di kampus.

Dalam penelitian ini digunakan indikator penelitian untuk citra lembaga adalah penghargaan dari lingkungan yang tinggi, informasi tentang menghasilkan lulusan yang mudah memperoleh pekerjaan, informasi tentang memiliki pengajar-pengajar yang sangat kompeten di bidangnya (Arwanda et al., 2014).

5. Hubungan Fasilitas Pendukung Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS diperoleh nilai hitung motivasi belajar yaitu sebesar 12,415 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,974, diperoleh hasil bahwa $12,415 > 1,974$ maka H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel fasilitas belajar (X_2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) (Isnaini et al., 2015). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa

ada hubungan yang positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa (Purwandani et al., 2014). Kepuasan mahasiswa didasarkan pada ketersediaan infrastruktur, akademik, kesejahteraan dan dukungan sistem komunikasi (Seng, 2013). Menurut hasil penelitian yang telah disebutkan, maka dapat dibuat hipotesis: H1: *Semakin tinggi fasilitas belajar, maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.*

6. Hubungan Kompetensi Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

Efektivitas atau tidak efektifnya mengajar berhubungan erat dengan kompetensi dosen, dimana dosen yang berkompoten akan menciptakan kondisi kelas dan iklim, yang kondusif untuk belajar siswa. Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dosen adalah subjek yang berkontribusi paling besar untuk kepuasan mahasiswa; dan apabila kompetensi dosen tinggi, maka akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa (Long, Ibrahim, & Kowang, 2014). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS diperoleh hasil nilai thitung sebesar 12,648 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,974, maka diperoleh hasil bahwa $12,648 > 1,974$ maka H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kompetensi dosen (X1) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi dosen maka kepuasan mahasiswa meningkat 0,137. Artinya semakin tinggi skor kompetensi dosen maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa (Isnaini et al., 2015).

Apabila siswa merasakan kinerja guru sesuai dengan harapan mereka, maka siswa akan merasakan kepuasan dalam kegiatan belajarnya, dan tentu saja hal ini berpengaruh pada prestasi mereka, karena suasana belajar menjadi menyenangkan; sehingga kompetensi pengajar (dosen dalam penelitian ini) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik; dengan asumsi apabila mahasiswa merasa puas dengan kompetensi dosen, maka hal tersebut akan

berpengaruh pula pada prestasi belajar mahasiswa (Panjaitan, 2013).

H2: *Semakin tinggi kompetensi dosen, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa.*

7. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa

Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa (Dirgantari, 2002; Prasetyaningrum, 2009). Variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara langsung dan signifikan oleh pelayanan staf praktikum dan pelayanan staf akademik, dengan kontribusi pelayanan staf akademik lebih besar dibandingkan staf praktikum (Arwanda et al., 2014). Penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penilaian pelanggan atas kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual menghasilkan respon perasaan puas atau tidak puas (Babakus, Bientock, dan Scotter, 2004). Penentu pertama dari kepuasan keseluruhan yaitu persepsi kualitas yang merupakan evaluasi atas layanan yang diterima berdasarkan pengalaman yang diterima saat ini yang berdampak langsung dan positif terhadap kepuasan keseluruhan (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, dan Bryant, 1996). Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa.*

8. Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Lembaga

Perhitungan variabel kualitas pelayanan dengan indikator yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap citra perusahaan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru (Febriani & Andri, 2015). Penelitian ini didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap citra perguruan tinggi dinilai positif berpengaruh sebesar 0,64 (Dirgantari, 2002). Penelitian ini dari segi layanan yang diberikan tenaga kependidikan (tendik) relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa pelayanan staf praktikum secara langsung dan signifikan memengaruhi variabel citra maupun kepuasan mahasiswa

(Arwanda et al., 2014). Penelitian-penelitian tersebut di atas dapat dijadikan dasar menentukan hipotesis:

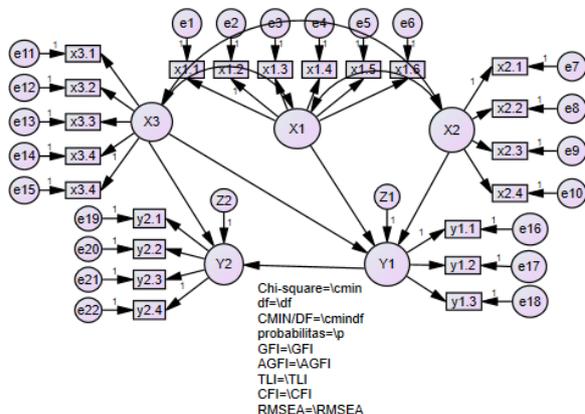
H4: *Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin meningkatkan citra lembaga.*

9. Hubungan Kepuasan Mahasiswa dan Citra Lembaga

Pengaruh kepuasan mahasiswa asing terhadap citra perguruan tinggi di Bandung dinilai positif berpengaruh sebesar 0,74 (Dirgantari, 2002). Kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra Universitas Terbuka (Siswantini & Soekiyono, 2012). Penelitian-penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang menyatakan bahwa yang dapat dilakukan perguruan tinggi yaitu meningkatkan kinerja pelayanan dari staf akademik dan staf praktikum untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa; meningkatkan kinerja dari fasilitas utama dan pelayanan staf praktikum untuk meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap citra perguruan tinggi (Arwanda et al., 2014). Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut, maka dapat dibuat hipotesis:

H5: *Semakin tinggi kepuasan mahasiswa, maka semakin meningkatkan citra lembaga.*

10. Kerangka Penelitian



Gambar 2.1: Kerangka Penelitian

Keterangan:

X1 : Fasilitas Pendukung Pembelajaran, dengan indikator:

- x1.1 : kenyamanan ruang kelas
- x1.2 : kelengkapan sarana pendukung pembelajaran di kelas
- x1.3 : kelengkapan buku penunjang di perpustakaan

x1.4 : kemudahan pengaksesan informasi kepastakaan

x1.5 : kenyamanan ruang

x1.6 : kelengkapan alat laboratorium

X2 : Kompetensi Dosen, dengan indikator:

x2.1 : kompetensi pedagogik

x2.2 : kompetensi profesional

x2.3 : kompetensi kepribadian

x2.4 : kompetensi sosial

X3 : Kualitas Layanan, dengan indikator:

x3.1 : kehandalan

x3.2 : daya tanggap

x3.3 : jaminan

x3.4 : empati

x3.5 : akses

Y1 : Kepuasan Mahasiswa, dengan indikator:

y1.1 : komunikasi dari mulut kemulut mengenai hal positif di perguruan tinggi

y1.2 : harapan mahasiswa sesuai dengan yang diterima

y1.3 : tingkat persepsi positif pelanggan

Y2 : Citra Lembaga, dengan indikator:

y2.1 : penghargaan dari lingkungan yang tinggi

y2.2 : informasi tentang menghasilkan luluhan yang mudah memperoleh pekerjaan

y2.3 : informasi tentang tingginya mutu pengajar yang berkompeten di bidangnya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk *explanatory research* dengan pendekatan kausalitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) antar beberapa beberapa variabel yang dikembangkan dalam manajemen; dengan objek pada penelitian ini adalah semua mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung. Data primer dalam penelitian ini berupa data hasil kuesioner yang diperoleh secara langsung melalui survei terhadap responden, yang kemudian diolah dan digunakan sebagai masukan untuk pengujian hipotesis. Data sekunder merupakan jenis data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Indriantoro dan Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini dibutuhkan dalam studi fenomena citra PT di wilayah Kabupaten Tulungagung.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah semua mahasiswa yang ada di STKIP PGRI Tulungagung; dengan teknik sampling menggunakan metode *cluster random sampling*, dengan mengambil keseluruhan responden pada mahasiswa semester akhir program studi S1 yang ada di lingkungan STKIP PGRI Tulungagung. Pengambilan sample ini didasarkan atas asumsi, sampel telah menempuh studi lebih lama dan dapat mengerti dengan benar berbagai fenomena studi di lingkungan STKIP PGRI Tulungagung.

Pada penelitian ini digunakan The Structural Equation Modelling (SEM) dari paket software statistik AMOS untuk pengembangan model dan pengujian hipotesis. Uji validitas dalam SEM menggunakan *variance extracted*. Nilai *variance extracted* yang direkomendasikan adalah $\geq 0,50$, dalam beberapa penelitian nilai *variance extracted* antara 0,40-0,50 masih dapat diterima. Uji reliabilitas dalam SEM dapat dilihat dari nilai *construct reliability* yang direkomendasikan adalah $\geq 0,70$, sedangkan reliabilitas 0,60 sampai 0,70 masih dapat diterima dengan syarat validitas indikator dalam model yang baik (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Normalitas Data

Pengujian ini adalah dengan mengamati nilai skewness data yang digunakan, apabila nilai CR pada *skewness* data berada pada rentang antara ± 2.58 pada tingkat signifikansi 0.01. Hasil pengujian normalitas data ditampilkan pada Tabel 4.1

Tabel 4.2
Normalitas Data

Assessment of normality (Group number 1)

Variabl e	mi n	max	ske w	c.r.	kurtosis	c.r.
Y2.1	2.00	10.00	.412	2.017	.426	1.042
Y2.2	2.00	10.00	.653	3.199	.280	.685
Y2.3	1.00	10.00	1.0	5.1	1.774	4.346

Variabl e	mi n	max	ske w	c.r.	kurtosis	c.r.
			50	44		
Y1.3	3.00	10.00	.563	2.759	.111	.273
Y1.2	2.00	9.00	1.049	5.138	1.128	2.764
Y1.1	1.00	10.00	.643	3.152	.350	.858
X2.4	2.00	9.00	.817	4.000	.173	.424
X2.3	2.00	10.00	.783	3.835	.477	1.167
X2.2	3.00	9.00	.547	2.678	.088	.215
X2.1	2.00	10.00	.729	3.572	.766	1.877
X1.6	1.00	10.00	.622	3.046	.258	.633
X1.5	1.00	10.00	.545	2.668	.013	.033
X1.4	3.00	9.00	.124	.607	.599	1.467
X1.3	1.00	10.00	.474	2.324	.540	1.324
X3.5	2.00	10.00	.526	2.578	.194	.475
X3.4	1.00	10.00	.688	3.370	.501	1.227
X3.3	2.00	9.00	.777	3.809	.382	.936
X3.2	1.00	9.00	-	-	.097	.237

Variabl e	mi n	max	ske w	c.r.	kurt osis	c.r.
	00	0	.467	2.289		
X3.1	1.000	9.000	-.505	2.474	.724	1.773
Multiv ariate					119.429	25.366

Sumber: Hasil olahan data AMOS

2. Evaluasi atas Outlier

Evaluasi terhadap multivariate outliers perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada outliers pada tingkat univariate, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi outliers bila sudah dikombinasikan, Jarak Mahalanobis (Mahalanobis *Distance*) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, et al 1995 ; Norusis, 1994 ; Tabacnick & Fidel, 1996 dalam Ferdinand, 2002). Untuk menghitung mahalanobis distance berdasarkan nilai chi-square pada derajat bebas sebesar 19 (indikator) pada tingkat $p < 0.001$ adalah

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi – Square	< 21.774	281,429	Baik
Probability	≥ 0.05	0,000	Kurang Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,82	Marginal
GFI	≥ 0.90	0,838	Marginal
AGFI	≥ 0.90	0,786	Kurang Baik
TLI	≥ 0.95	0,893	Marginal
CFI	≥ 0.95	0,910	Marginal

$\chi^2_{(19, 0.001)} = 41.893$ (berdasarkan tabel distribusi χ^2). Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa

jarak mahalainobis maksimal 36,191. Jadi dalam analisis ini tidak ditemukan adanya outlier.

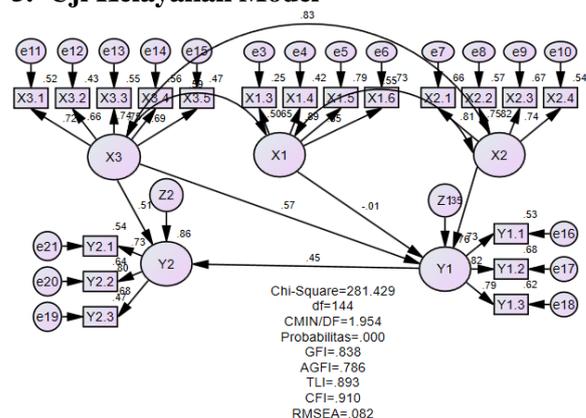
3. Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity

Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diketahui nilai determinan matriks kovarians sample sebesar 124,113 dan berada jauh dari nilai nol. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data penelitian yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas dan singularitas.

4. Interpretasi dan modifikasi model

Dalam pengujian ini diperoleh tidak ada satupun nilai standardized residual covariance yang lebih besar dari $\pm 2,58$. Dengan demikian model tidak memerlukan adanya modifikasi yang berarti.

5. Uji Kelayakan Model



Gambar 4.7

Hasil Pengujian Full Model SEM

Uji Chi Square didapatkan data sebesar 281,429. Nilai GFI sebesar 0,838 marginal terhadap angka 0,9 dan nilai RMSEA turun menjadi $0,082 \leq 0,08$ dan dianggap marginal (karena berada pada rentang selisih 0,0025 dari 0,0825). Sehingga model dianggap fit. Secara lengkap perbandingan hasil analisis terhadap *cut off value* dijabarkan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Pengujian Kelayakan Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruktif Eksogen

Sumber : Data penelitian yang diolah

Untuk uji statistik terhadap hubungan antar variable yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah diajukan. Uji statistik hasil pengolahan dengan SEM dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi hubungan antar variable yang ditampakkan melalui nilai Probabilitas (p) dan dan Critical Ratio (CR) masing-masing hubungan antar variable. Untuk proses pengujian statistik ini ditampakkan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Standardized Regression Weight (Critical Ratio)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E	C.R	P	Label
Y1	<--	X3	.644	.196	3.290	.00	par_16
Y1	<--	X1	-.007	.061	-.119	.90	par_15
Y1	<--	X2	.414	.186	2.230	.02	par_18
Y2	<--	X3	.472	.165	2.857	.00	par_14
Y2	<--	Y1	.363	.145	2.509	.01	par_19
X3.1	<--	X3	1.000				
X3.2	<--	X3	1.004	.134	7.475	***	par_1
X3.3	<--	X3	.970	.114	8.487	***	par_2
X3.4	<--	X3	1.114	.131	8.512	***	par_3
X3.5	<--	X3	.834	.107	7.821	***	par_4
X1.3	<--	X1	.519	.085	6.122	***	par_5
X1.4	<--	X1	.561	.067	8.364	***	par_6
X1.5	<--	X1	1.000				

			Estimate	S.E	C.R	P	Label
X1.6	<--	X1	.890	.076	11.684	***	par_7
X2.1	<--	X2	1.000				
X2.2	<--	X2	.949	.098	9.675	***	par_8
X2.3	<--	X2	1.206	.113	10.693	***	par_9
X2.4	<--	X2	1.083	.115	9.406	***	par_10
Y1.1	<--	Y1	1.000				
Y1.2	<--	Y1	.920	.099	9.306	***	par_11
Y1.3	<--	Y1	.869	.098	8.902	***	par_12
Y2.3	<--	Y2	1.000				
Y2.2	<--	Y2	1.225	.146	8.389	***	par_13
Y2.1	<--	Y2	1.036	.133	7.783	***	par_14

6. Pengujian

a. Pengujian Hipotesis 1

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. variabel X1 (Fasilitas Pendukung Pembelajaran) terhadap Y1 (Kepuasan Mahasiswa) adalah sebesar -0,119 dan dengan nilai probabilitas sebesar 0,905. Nilai probabilitas = 0,095 > 0,05, menandakan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Isnaini et al., 2015; Purwandani et al., 2014; Seng, 2013).

b. Pengujian Hipotesis 2

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. variabel X2 (Kompetensi Dosen)

terhadap Y1 (Kepuasan Mahasiswa) adalah sebesar 2,230 dan dengan nilai probabilitas sebesar 0,026; dimana nilai probabilitas = $0,026 < 0,05$, menandakan bahwa kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi dosen; maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi tenaga pengajar terhadap kepuasan peserta didik (Isnaini et al., 2015; Long et al., 2014; Panjaitan, 2013).

c. Pengujian Hipotesis 3

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. X3 (Kualitas Layanan) terhadap Y1 (Kepuasan Mahasiswa) adalah sebesar 3.290 dengan nilai probabilitas sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05; menandakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi kualitas layanan; maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang pada garis besarnya menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap pengguna (Dirgantari, 2002; Prasetyaningrum, 2009; Arwanda et al., 2014; Babakus, Bienstock, & Scotter, 2004; Fornell, Johnson, Anderson, Cha, dan Bryant, 1996).

d. Pengujian Hipotesis 4

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. X3 (Kualitas Layanan) terhadap Y2 (Citra Lembaga) adalah sebesar 2,857 dengan nilai probabilitas sebesar 0,004 yang kurang dari 0,05; menandakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap citra lembaga. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi kualitas layanan; maka akan meningkatkan citra lembaga. Hasil

penelitian ini relevan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap citra lembaga (Arwanda et al., 2014; Dirgantari, 2002; Febriani & Andri, 2015).

e. Pengujian Hipotesis 5

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. Y1 (Kepuasan Mahasiswa) terhadap Y1 (Citra Lembaga) adalah sebesar 2,509 dengan nilai probabilitas sebesar 0,012 yang kurang dari 0,05; menandakan bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap citra lembaga. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi kualitas layanan; maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap citra lembaga pendidikan (Arwanda et al., 2014; Dirgantari, 2002; Siswantini & Soekiyono, 2012).

SIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis data penelitian dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dapat dinyatakan bahwa hipotesis-hipotesis penelitian yang telah dikembangkan terbukti; sehingga dapat dikatakan permasalahan-permasalahan dalam penelitian yang terdiri dari 3 konstruk ini dapat diterima secara empiris.

Adapun simpulan dari pembuktian hipotesis secara empiris adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas pendukung pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa; dengan kata lain fasilitas pendukung pembelajaran belum mencerminkan peningkatan kepuasan mahasiswa.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa; dengan kata lain semakin tinggi tingkat kompetensi dosen, maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa; dengan

kata lain semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap citra lembaga; dengan kata lain semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin meningkatkan citra lembaga.
5. Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap citra lembaga; dengan kata lain semakin tinggi kepuasan mahasiswa, maka semakin meningkatkan citra lembaga.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan simpulan dari pertanyaan terbuka, dapat disarankan kepada pihak manajemen STKIP PGRI Tulungagung sebagai berikut:

1. Karena masih tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas pendukung pembelajaran terhadap kepuasan, hendaknya Manajemen STKIP PGRI Tulungagung harus meningkatkan mutu fasilitas pendukung pembelajaran yang tersedia. Fasilitas tersebut dapat berupa perbaikan ruang kelas, pemberian AC, pembaharuan bangku dan/atau kursi di kelas, pengadaan audio di kelas dan lain sebagainya.
2. Manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya melakukan seleksi yang tinggi terhadap rekrutmen dosen dan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada dosen untuk mengikuti berbagai pelatihan demi meningkatkan kompetensi; karena kompetensi dosen terbukti berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
3. Kualitas layanan terbukti mempunyai pengaruh paling tinggi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya memberikan fasilitas pendukung layanan yang lebih optimal lagi kepada para civitas akademika.
4. Manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya menjaga kepuasan mahasiswa demi mendapatkan pencitraan yang tinggi di masyarakat, yang bisa didapatkan dari peningkatan mutu fasilitas pendukung pembelajaran, mempererat hubungan emosional pihak manajemen dengan dosen sehingga dosen mampu memenuhi kepuasan mahasiswa, dan peningkatan kualitas layanan

yang benar-benar memperhatikan pada kebutuhan mahasiswa dan dosen.

5. Karena kompetensi dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan, maka dosen harus menjaga kompetensi dan kualitas layanan yang diberikan; yang dapat dilakukan dengan meningkatkan hubungan emosional yang tinggi dan pemberian proses pembelajaran yang lebih interaktif.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengukur secara ringkas dari kepuasan mahasiswa dan citra lembaga yang diukur dari fasilitas pendukung pembelajaran, kompetensi dosen, dan kualitas layanan.
2. Hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasi pada kasus lain diluar obyek penelitian ini (perguruan tinggi).
3. Keterbatasan waktu pengambilan sample sedikit banyak mempengaruhi mutu dari analisis data.

Agenda Penelitian Mendatang

Hasil-hasil penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan penelitian yang disarankan dari penelitian ini adalah diperlukan berbagai penelitian tentang cara meningkatkan fasilitas pendukung pembelajaran, kompetensi dosen dan kualitas layanan pada perguruan tinggi; karena secara garis besar faktor tersebut adalah faktor penentu kepuasan mahasiswa yang berimbas langsung terhadap citra lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2005). HEdPERF Versus SERVPERF: The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328. <http://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Arwanda, N. O. D., Hartoyo, & Hartoyo, S. (2014).

- Kepuasan, Citra, dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus di Akademi XYZ. *Jurnal Ilmu Kelembagaan Dan Konsumen*, 7(2), 123–132.
- Carpenter, J. M. (2008). Consumer shopping value, satisfaction and loyalty in discount retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(5), 358–363. <http://doi.org/10.1016/j.jretconser.2007.08.003>
- Dirgantari, P. D. (2002). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI), 1–25.
- Febriani, F., & Andri, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom FISIP*, 2(2), 1–8.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhalgh-spencer, H. (2005). *Performance Theories in Education : Power , Pedagogy ,. Educational Studies* (Vol. 95).
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Holmes, G., & Hooper, N. (2000). Core competence and education. *Higher Education*, 40(Nijhof 1998), 247–258. <http://doi.org/10.1023/a:1004003032197>
- Isnaini, M., Dewi Kusuma, & Noviani, L. (2015). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. *Jom FKIP*, 1–20.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management , Millenium Edition. *Marketing Management*, 23(6), 188–193. [http://doi.org/10.1016/0024-6301\(90\)90145-T](http://doi.org/10.1016/0024-6301(90)90145-T)
- Long, C. S., Ibrahim, Z., & Kowang, T. O. (2014). An analysis on the relationship between lecturers competencies and students satisfaction. *International Education Studies*, 7(1), 37–46. <http://doi.org/10.5539/ies.v7n1p37>
- Nurul Qomariah. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177–187.
- Palli, J. G., & Mamilla, R. (2012). Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education. *Creative Education*, 3(4), 430. <http://doi.org/10.4236/ce.2012.34067>
- Panjaitan, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ilmiah Business Progress*, 1(1), 43–49.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <http://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. [http://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](http://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). *Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*.
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 80–90.
- Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Manajemen*, 14(1), 1939–1950.
- Sahyar. (2009). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Pekbis Jurnal*, 1(3), 131–139.
- Seng, E. L. K. (2013). A Qualitative Study of Factors Contributing to International Students' Satisfaction of Institutional Quality. *Asian Social Science*, 9(13), 126–131.

<http://doi.org/10.5539/ass.v9n13p126>
Siswantini, W., & Soekiyono. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas dengan Citra Universitas Terbuka Sebagai Variabel Intervening. *Laporan Penelitian Pusat Penelitian Keilmuan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Terbuka*, 1–68.
Wahyono, B. (2013). Fasilitas Belajar | Pendidikan

Ekonomi. Retrieved January 25, 2017, from <http://www.pendidikanekonomi.com/2013/01/fasilitas-belajar.html>