

**Kajian Empiris Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa**
(Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang)

Edduar Hendri¹, Erfan Robyardi²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Palembang, hendri_edduar@yahoo.com

²Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa pada Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Dengan menerapkan metode survei sehingga penelitian ini mampu memberikan deskripsi dan menjelaskan pengaruh sebab akibat antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang menggunakan layanan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang berjumlah 5032 mahasiswa periode kunjungan Januari sampai dengan Oktober 2018. Dengan menerapkan rumus Slovin maka diperoleh sampel sejumlah 98 mahasiswa yang diambil dengan metode *accidental sampling*. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel kualitas layanan melalui kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Kata kunci: *Kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi adalah sumber ilmu pengetahuan, sering disebut sebagai jantung perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan penunjang tri dharma perguruan tinggi yaitu sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, yang dimaksud dengan perpustakaan adalah "Institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka". Dengan demikian perpustakaan dapat dikatakan sebagai lembaga pemberi

layanan jasa penyedia informasi bagi masyarakat.

Keberadaan UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sangat berarti bagi mahasiswa, dimana pada Tahun 2015 perpustakaan Universitas PGRI Palembang mengukir sejarah baru memiliki perpustakaan dengan predikat AKREDITASI A yang diberikan oleh Kepala Perpustakaan Nasional RI, Dra. Hj. Sri Sularsih, M.Si pada tanggal 22 Desember 2015. Sertifikat Akreditasi Nomor: 15/1/ee/XII.2015 dengan visi "Menciptakan Perpustakaan Modern Sebagai Sumber Informasi dan Penunjang Tercapainya Tujuan Perguruan Tinggi." Dan misi menciptakan perpustakaan sebagai sumber belajar mahasiswa, dan mengembangkan koleksi dan memberi layanan terbaik kepada mahasiswa.

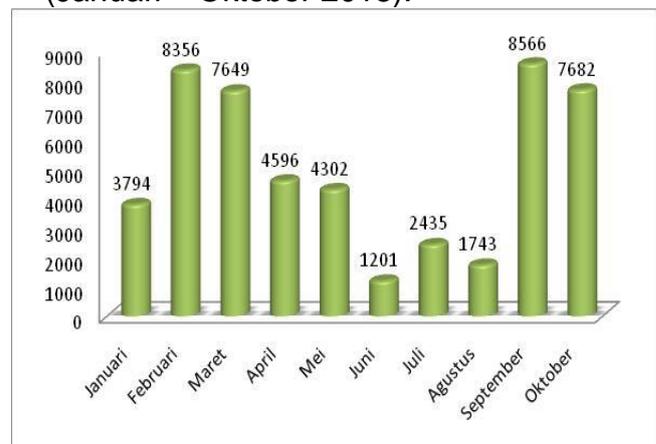
Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa (*stakeholders*), pimpinan Universitas PGRI Palembang telah menetapkan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan yaitu menyediakan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai Unit Pelaksana Teknis menjalankan pelayanan perpustakaan dengan berorientasi pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah. Dengan kata lain, menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan diminimalisir sehingga perpustakaan berkesan lebih baik.

Kenyamanan pemustaka dalam menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan terpenuhi bila kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi. Kebutuhan itu dapat berupa fasilitas pokok dan fasilitas pendukung perpustakaan. Keberhasilan layanan perpustakaan ditentukan oleh beberapa komponen antara lain staf yang berkualifikasi baik, koleksi yang memadai, gedung yang representatif dan lain-lain. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditujukan 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. Kotler dan Keller (2008:177), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan

terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga terbentuklah loyalitas. Kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan dari pengguna perpustakaan adalah hal yang sangat menentukan untuk mencapai loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan (Firmansyah, 2016).

Berikut data statistik kunjungan di UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang selama 10 bulan terakhir (Januari – Oktober 2018).

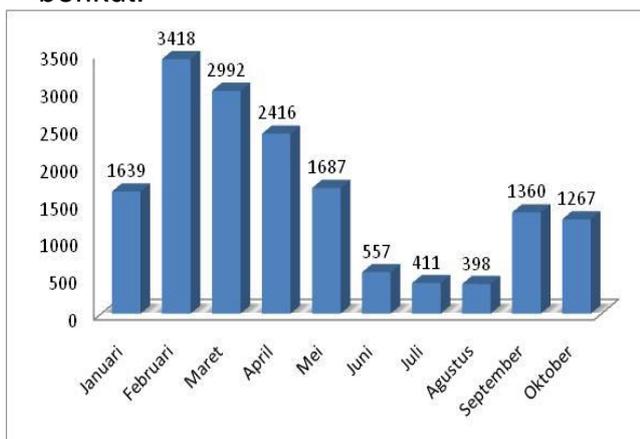


Gambar 1. Statistik Pengunjung di UPT Perpustakaan Univ. PGRI Plg

Berdasarkan data statistik kunjungan di perpustakaan Universitas PGRI Palembang terdapat ketidakstabilan kunjungan mahasiswa, hal ini dapat dilihat selama bulan Februari sampai dengan Agustus jumlah kunjungan berfluktuasi dan cenderung selalu mengalami penurunan, seharusnya menjadi perhatian pihak perpustakaan Universitas PGRI Palembang, program

pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kembali tingkat loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Sedangkan data statistik peminjam koleksi pada periode Januari s/d Oktober 2018 adalah sebagai berikut:



Gambar.2. Statistik Peminjam di UPT Perpustakaan Univ. PGRI Plg

Berdasarkan data-data tersebut dapat kita lihat bahwa peminjam pada bulan Februari sampai dengan Agustus 2018 peminjaman koleksi mengalami penurunan. Sedangkan untuk bulan September mengalami kenaikan dan pada bulan Oktober kembali terjadi penurunan peminjaman.

Berdasarkan paparan data tentang statistik kunjungan mahasiswa dan peminjaman koleksi buku perpustakaan dari awal bulan Januari-Oktober 2018 terjadi ketidakstabilan. Apakah ketidakstabilan dan penurunan tingkat kunjungan dan peminjaman koleksi buku perpustakaan di pengaruhi oleh faktor kualitas layanan dan ketersediaan koleksi perpustakaan sehingga berimplikasi terhadap loyalitas mahasiswa untuk berkunjung dan melakukan peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat dengan beberapa

mahasiswa berkaitan dengan pelayanan perpustakaan yang pernah dimanfaatkan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan penelusuran informasi, peneliti memperoleh jawaban bahwa memang masih terdapat mahasiswa yang memberikan stigma-stigma yang negatif terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan dan layanan-layanan yang disediakan belum sepenuhnya dimanfaatkan secara terus menerus oleh mahasiswa, maka asumsi sementara bahwa mahasiswa sebagai pemustaka belum dikatakan baik tingkat loyalitasnya terhadap UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Beberapa peneliti telah meneliti tentang pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa diantaranya Fikri, Sirhan, dkk (2016), Firmansyah, Ade (2016), Radja, Noventris Ratnawati, dkk (2013), Juhana, Dudung, dkk (2015), Rinala, I Nyoman, dkk (2013), Effendi, Muhammad Riska Maulana (2014), Nahan, Noorjaya (2013), dan Winahyuningsih, Panca, dkk (2012).

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap fenomena yang ada. Maka penelitian ini akan membahas mengenai kualitas layanan

perpustakaan di Universitas PGRI Palembang sebagai objek penelitian serta pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Palembang atas pelayanan perpustakaan yang diberikan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Dasar pengambilan populasi adalah jumlah rata-rata kunjungan perpustakaan per bulan tahun 2018 yaitu sebanyak 5032. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus berdasarkan formula Slovin dalam Umar (2010), dan didapatkan sampel sebanyak 98 responden. Metode sampel yang digunakan untuk mahasiswa adalah metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bagi siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data, artinya responden yang diteliti adalah responden yang kebetulan ditemui penulis yang sedang berkunjung ke perpustakaan pada saat peneliti melakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan beberapa analisis data yaitu analisis statistik deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa dan analisis statistik inferensial menggunakan bentuk penelitian analisis jalur (*Path Analysis*). Menurut Webley

sebagaimana dikutip Pardede (2014) analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel. Bentuk penelitian analisis jalur merupakan metode analisis data multivariat dengan tujuan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung maupun variabel total beberapa variabel penyebab (*eksogen*) terhadap variabel *endogen* (akibat) dengan pola hubungan antar variabel adalah satu arah dan semua variabel dapat diobservasi langsung..

C. HASIL PENELITIAN

1) Analisis Deskriptif

Untuk membuat persepsi dari setiap variabel dimana setiap butir indikator berskala 1 s/d 4, akan dihitung dengan menggunakan interval. Untuk menganalisis indikator-indikator tersebut diambil dari rata-rata jumlah skor dari komponen indikator. Kemudian dari rata-rata jawaban responden dari setiap butir pernyataan dibuat kategori makna, untuk butir pernyataan rata-rata 1-1,75 (Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas), 1,76-2,50 (Tidak Baik/Tidak Puas), 2,51-3,25 (Baik/Puas), 3,26-4,00 (Sangat Baik/Sangat Puas).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel hasil rekapitulasi jawaban responden dari setiap variabel sebagai berikut :

Tabel 1. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

No	Kualitas Layanan	Nilai Rata-rata	Kategori
1.	Staf perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi	3,19	Baik
2.	Staf perpustakaan menyediakan ruang tunggu yang nyaman	3,20	Baik
3.	Staf perpustakaan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan	2,98	Baik

4.	Staf perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	2,79	Baik
5.	Staf perpustakaan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa dan memberikan layanan dengan segera	2,86	Baik
6.	Staf perpustakaan tanggap terhadap keluhan mahasiswa dan melakukan perbaikan dengan segera	2,77	Baik
7.	Mahasiswa merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,23	Baik
8.	Mahasiswa merasa kebutuhannya terpenuhi selama berada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	2,88	Baik
9.	Mekanisme peminjaman buku jelas, tidak berbelit-belit dan cepat	3,31	Sangat Baik
10	Mekanisme pengembalian buku jelas, tidak berbelit-belit dan cepat	3,29	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan		3,05	Baik

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

Dari tabel 1 secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dinilai sudah baik dengan rata-rata keseluruhan 3,05. Namun demikian ada sebagian mahasiswa yang merasa belum dilayani secara maksimal dan ini bisa menyebabkan kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Dari hasil penyebaran angket keluhan sebagian mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan antara lain keramahan dan kesopanan pegawai kurang, kurang sigap dan cepat, sering menggunakan kata-kata yang kurang menyenangkan, dan kadang tidak peduli saat mahasiswa bertanya.

Tabel 2. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kepuasan

No	Kualitas Layanan	Nilai Rata-rata	Kategori
1.	Jumlah koleksi buku yang disediakan perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa	2.93	Baik
2.	Jenis buku yang tersedia diperpustakaan sudah lengkap sesuai kebutuhan mahasiswa	2.82	Baik
3.	Staf perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah	2.64	Baik
4.	Staf perpustakaan memberikan pelayanan dengan sopan	2.94	Baik
5.	Prosedur peminjaman buku perpustakaan mudah dan cepat	3.19	Baik
6.	Prosedur pengembalian buku perpustakaan mudah dan cepat	3.21	Baik
7.	Staf perpustakaan bertindak cepat dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa	2.74	Baik
8.	Staf perpustakaan cepat dalam menghadapi masalah yang timbul	2.70	Baik
9.	Staf perpustakaan terampil dalam pengelolaan perpustakaan	2.99	Baik
10	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan dalam pengelolaan perpustakaan	3.07	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		2.92	Baik

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

Dari tabel 2 kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas PGRI Palembang secara keseluruhan

dinilai baik dengan rata-rata nilai 2,92. Responden sudah merasa puas terhadap kelengkapan koleksi dan

literatur lainnya, kelengkapan fasilitas yang disediakan, prosedur peminjaman dan pengembalian buku. Sementara itu ada sebagian mahasiswa merasa kurang puas terhadap sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, staf perpustakaan lamban

dalam menyelesaikan masalah dan keluhan mahasiswa serta sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini bisa dilihat dari hasil penyebaran angket sebagian tanggapan mahasiswa mengarah jawaban negatif.

Tabel 3. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Loyalitas

No	Kualitas Layanan	Nilai Rata-rata	Kategori
1.	Saya senang berkunjung ke perpustakaan Universitas PGRI Palembang karena koleksinya sudah memadai sesuai kebutuhan saya	3,07	Baik
2.	Saya senang berkunjung ke perpustakaan Universitas PGRI Palembang karena pelayanannya yang cepat	2,99	Baik
3.	Saya senang berkunjung ke perpustakaan Universitas PGRI Palembang karena fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan	3,22	Baik
4.	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,36	Sangat Baik
5.	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,30	Sangat Baik
6.	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,32	Sangat Baik
7.	Saya selalu meminjam koleksi yang ada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,00	Baik
8.	Saya selalu memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,13	Baik
9.	Saya selalu menggunakan fasilitas yang disediakan di perpustakaan Universitas PGRI Palembang	3,19	Baik
	Rata-Rata Keseluruhan	3,18	Baik

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

Dari table 3 loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas PGRI Palembang secara keseluruhan dinilai baik dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,18. Namun di butir 2 memiliki nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2,99 mahasiswa belum dilayani secara maksimal untuk itu kedepan agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Selain itu mahasiswa belum memiliki ikatan emosional yang kuat dengan perpustakaan dan juga adanya keengganan dari mahasiswa untuk memberikan sumbang saran guna perbaikan perpustakaan kedepannya.

2) Analisis Inferensial

a) Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk uji validitas dari ketiga variable memiliki nilai r_{hitung} masing-masing yaitu kualitas layanan antara (0,393 s/d 0,771), kepuasan mahasiswa (0,508 s/d 0,764), dan loyalitas mahasiswa (0,447 s/d 0,809) karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361) maka seluruh pertanyaan dari ketiga variabel tersebut dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dari ketiga variable yaitu kualitas layanan (0,827), kepuasan mahasiswa (0,868), dan loyalitas mahasiswa (0,814) mempunyai koefisien Alpha

dias 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

b) Uji Normalitas

Pada uji normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki data normal, hal tersebut dikarenakan data tersebut memiliki *Asymp. Sig > (α) 0,05*. Untuk kualitas layanan (0,516), kepuasan mahasiswa (0,637), dan loyalitas mahasiswa (0,393).

c) Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas menggunakan nilai *tolerance* dan *VIF* diperoleh semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* masing-masing kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa sebesar (0,728) > 0,1 dan nilai *VIF* masing-masing sebesar (1,374) < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas.

d) Uji Heterokedastisitas

Pada Uji *Spearman's Rho* diperoleh nilai signifikansi dari variabel bebas yaitu kualitas layanan (0,531) dan kepuasan mahasiswa (0,953) berada di atas 0,05 yang berarti model regresi tidak terdapat heterokedasitas.

e) Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk melihat akibat (*effect*) langsung dan tidak langsung dari suatu variabel yang dihipotesiskan sebagai penyebab (*causes*) terhadap variabel yang diperlakukan sebagai akibat (*effect*). Hal ini dapat menjelaskan bahwa analisis jalur dapat digunakan untuk menemukan penjelasan mengenai pola-pola hubungan langsung dan tidak langsung dari suatu model kausal yang disusun berdasarkan pertimbangan-pertimbangan teoritis dan pengetahuan peneliti.

Melalui gambaran analisis jalur dapat dijelaskan besarnya koefisien jalur pada setiap hubungan dua variabel, dimana hubungan itu memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung. Pengaruh langsung adalah pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh variable terikat secara langsung tanpa melalui variabel lain. Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel lain, kemudian terakhir adalah mengetahui bagaimana pengaruh total (*total effect*) antar variabel dalam model digunakan untuk membandingkan besarnya pengaruh setiap variabel. Berikut ini hasil perhitungan besarnya pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), pengaruh total (*total effect*).

Tabel 4. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total X, Z dan Y

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan mahasiswa (Z)	Pengaruh Total
X → Z	0,521		0,521
X → Y	0,235	0,521 x 0,259 = 0,135	0,370
Z → Y	0,259		0,259

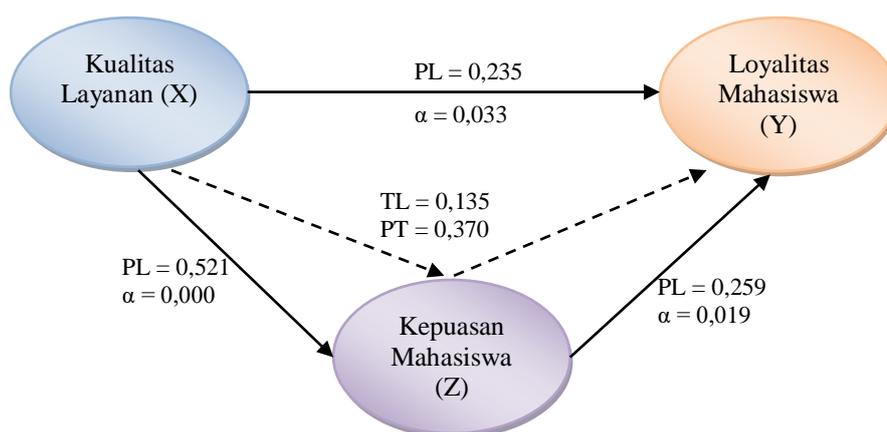
Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa pengaruh total lebih besar dibandingkan pengaruh

langsungnya pada variabel kualitas layanan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hal ini berarti variabel

kualitas pelayanan mampu memperkuat variabel kepuasan mahasiswa dan variabel loyalitas mahasiswa. Besar pengaruh tidak langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa adalah sebesar $0,521 \times 0,135 = 0,135$. Hubungan

kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa lebih memperkuat pengaruh secara langsung yaitu sebesar 0,235 sedangkan oleh pengaruh secara tidak langsung yaitu sebesar 0,135, sehingga memiliki total pengaruh sebesar 0,370.



Gambar 3. Model Diagram Jalur (*Path Analysis*)

D. PEMBAHASAN

1) Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis jalur, variabel kualitas layanan memiliki koefisien *path* sebesar 0,521, dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000, sehingga variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Secara deskriptif dari jawaban responden terhadap kualitas layanan masuk pada kategori baik atau rata-rata jawaban responden sebesar 3,05, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan profesional akan timbul kepuasan mahasiswa. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Baik tidaknya kualitas

pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Suzanto, 2011). Faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dalam hal ini kualitas pelayanan. (Juhana, Dudung., Mulyawan, Ali. 2015).

Secara sederhana pengertian kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (*Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988, p. 15*). Hal ini menunjukkan bahwa penilaian didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual, jika nilai yang ideal dipersepsikan dengan yang dialami adalah sama maka pelanggan akan merasa puas, bila terjadi perbedaan antara yang ideal dipersepsikan oleh pelanggan dan yang dialami maka dapat

menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Jadi kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan melalui pengukuran perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan dari pihak penyedia jasa.

Adanya kualitas layanan yang baik dan professional akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan berpengaruh pada *behavioral intentions* (keinginan berperilaku dari mahasiswa tersebut). *Behavioral intentions* inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa lainnya yang ingin berkunjung ke perpustakaan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Alma dkk (2007) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan.

2) Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 dan koefisien jalur sebesar 0,411, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas.

Kualitas pelayanan dapat diukur

dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Suzanto, 2011).

Layanan yang berkualitas akan mampu menciptakan loyalitas mahasiswa. Sebagai perwujudan kesetiaan yang mendalam, kesetiaan konsumen akan nampak dalam perilaku loyal yang diindikasikan oleh komitmen untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa tersebut. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang ikatan yang kuat seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mereka. Dengan demikian lembaga dapat meningkatkan kepuasan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan yang pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada lembaga yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Loyalitas merupakan kesetiaan mahasiswa terhadap sebuah produk atau jasa yang sukses memenuhi harapan mahasiswa. Loyalitas tidak dapat terbentuk sebelum adanya proses pembelian, karena loyalitas juga terbentuk karena adanya kesan kualitas dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa. Sebagaimana pendapat Oliver (2005) yang menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan

secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

3) Pengaruh Langsung Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai probabilitas sebesar 0,019 dan koefisien jalur sebesar 0,259, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas PGRI Palembang secara keseluruhan dinilai baik dengan rata-rata 3,18. Loyalitas ini dapat dilihat dengan adanya kemauan dari mahasiswa untuk menginformasikan keunggulan dari perpustakaan Universitas PGRI Palembang serta merekomendasikannya kepada mahasiswa lainnya sebagai tempat untuk mencari literatur dalam penyelesaian skripsi dan tugas kuliah. Ini berarti bahwa dengan kualitas yang baik dalam pelayanan yang ditunjukkan oleh staf dan pegawai perpustakaan akan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang secara tidak langsung akan berdampak pada loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian riset studi Sugandi (2003) yang menyatakan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan itu (Widyaratna dkk, 2001). Oliver dan Rust dkk (dalam Agustiono dan Sumarno, 2006), berpendapat bahwa tujuan pengukuran kepuasan pelanggan adalah untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan.

Dengan terciptanya tingkat kepuasan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak mahasiswa yang merasa puas tadi. Agar diperoleh loyalitas terhadap jasa, lembaga harus dapat menciptakan produk atau jasa yang selalu dapat memuaskan mahasiswa. Mahasiswa yang puas hanya terjadi bila produk atau jasa yang dikonsumsi sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapannya. Kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa hanya dapat diketahui bila lembaga berbasis pada mahasiswa (*customer orientation*) artinya lembaga harus dapat mengikuti kebutuhan dari mahasiswa tersebut yang dapat dilakukan melalui survei-survei kepuasan. Layanan yang berkualitas akan mampu menciptakan loyalitas mahasiswa. Sebagai perwujudan kesetiaan yang mendalam, kesetiaan konsumen akan nampak dalam perilaku loyal yang diindikasikan oleh komitmen untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

4) Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dengan pengaruh tidak langsung sebesar $0,365 \times 0,299 = 0,109$, sehingga diperoleh pengaruh total dari kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa ($0,426$) dan kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebesar $0,426 + 0,109 = 0,535$.

Dari hasil tersebut ditemukan bahwa pengaruh total kualitas layanan melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa lebih besar dibanding pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar $0,426$ ($0,535 > 0,426$). Temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan *variabel intervening* atau *mediating* dari kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa Universitas PGRI Palembang sebaiknya meningkatkan kepuasan mahasiswa terlebih dahulu.

Kepuasan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan tinggi dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai. (Mulyawan & Sidharta, 2013) Hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu layanan dan akademik secara terus menerus dengan melihat

kesenjangan antara layanan jasa yang diberikan dengan layanan jasa yang diperoleh oleh mahasiswa (Qomariah, 2012).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- b) Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada mahasiswa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- c) Kepuasan mahasiswa secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- d) Kepuasan mahasiswa merupakan *variabel intervening* atau *mediating* dari kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

2) Saran

- a) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan sebagian besar sudah baik, oleh karena itu agar mahasiswa tetap merasa puas dan semakin puas pada perpustakaan Universitas PGRI Palembang, maka sebaiknya pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi agar dapat menciptakan loyalitas mahasiswa yang lebih tinggi.
- b) Kepuasan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagian besar sudah baik dan agar lebih ditingkatkan.
- c) Loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas PGRI

Palembang perlu diekspresikan dalam bentuk antusiasme dan sebagai penilaian agar nantinya perpustakaan Universitas PGRI Palembang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

- d) Disarankan untuk perpustakaan Universitas PGRI Palembang upaya untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa sebaiknya meningkatkan kepuasan mahasiswa terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Budi, dan Sumarno. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Jurnal Eksplanasi Vol. 1 No.1 April 2006.*
- Alma, Buchari, Utama, Rd. Dian H., Wibowo, Lili Adi. (2007). *Analisis Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Jasa yang Dominan; Kaitannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Kasus Taplus pada PT. Bank BNI Cabang UPI), Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung, p. 138 – 151.*
- Effendi, M. Riska Maulana. (2014). *Pengaruh Kualitas Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya).* Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius), Vol. 4 No. 1, Jan 2014.
- Fikri, Sirhan., Wiyani, Wahyu., Suwandaru, Agung. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang).* Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 3, No 1 (2016).
- Firmansyah, Ade. (2016). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Perpustakaan Universitas Riau.* Program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 13, Nomor 4, Januari 2016 :400-406*
- Juhana, Dudung., Mulyawan, Ali. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung.* Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 9, No. 1, April 2015, 1-15, ISSN 2443-2121.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2013). *Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung.* Jurnal Computech & Bisnis, 7(1), 42-55.
- Nahan, Noorjaya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Palangka Raya).* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Palangka Raya. *JSM (Jurnal Sains Manajemen) ISSN : 2302-1411 Volume II, Nomor 2, September 2013.*
- Oliver, R.L., 2005. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The*

- Customer. PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L. Berry. (1988). *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Pardede, Ratlan dan Manurung, Renhard. (2014). *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Qomariah, N. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177-187.
- Radja, Noventris Ratnawati., Supramono., Sulasmono, Bambang Suteng. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga*. Magister Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana. *Jurnal Satya Widya*, Vol. 29, No.2, Desember 2013: 83-92.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. *eJournal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, 4, 1-12.
- Sugandini, Dyah. (2003). *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Wahana, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Suzanto, B. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5 (1), 28-44.
- Umar, H. (2010). *Metode Penelitian, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas*, Jakarta: Penerbit PT Rajagrafindo Persada.
- Widyaratna, Theresia, Danny, dan Chandra, Filicia, (2001). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.
- Winahyuningsih, Panca., Edris, Mochamad. (2012). *Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* Vol. 9 No.2 Oktober 2012.