

Aspek Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Menyelesaikan Studi di Politeknik Cendana

Felix Nugraha¹, Elserra Siemin Ciamas^{2*}, Wilinny Wilinny

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

Email: ¹felixlonglong123@gmail.com, ^{2*}ql.esc7@gmail.com, ³linny_sagitarius@yahoo.com

Abstrak

Loyalitas mahasiswa adalah kunci utama bagi suatu insititusi pendidikan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Dengan memahami pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, perguruan tinggi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan loyalitas mahasiswa menyelesaikan studi di Politeknik Cendana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan pengambilan sampel sebanyak 49 mahasiswa aktif Politeknik Cendana Angkatan 2020 Tahun Ajaran 2023 – 2024. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linear, yaitu pengaruh pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 79.2%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa juga sebesar 79.2%, dan pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa secara simultan sebesar 81.9%. Kemudian hasil uji T menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} variabel pembelajaran 2.999 dan variabel kualitas pelayanan 3.034 > dari nilai T_{tabel} 1.30023. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 109.508 > dari nilai F_{tabel} 2.42. Dengan tingginya pengaruh simultan dan parsial aspek kedua variabel, maka Politeknik Cendana diharapkan dapat meningkatkan pembelajaran dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa menyelesaikan studi.

Kata Kunci: Pembelajaran, Kualias Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan pendidikan yang semakin lama semakin ketat, perguruan tinggi atau institusi pendidikan tinggi (IPT) perlu fokus dalam peningkatan loyalitas mahasiswa. Menurut Kotler (Halim, 2021), loyalitas pelanggan merupakan sesuatu yang membantu perusahaan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang, oleh karena itu dalam konteks pemasaran, loyalitas pelanggan merupakan harapan utama yang ingin dicapai perusahaan. Dengan kata lain, loyalitas mahasiswa adalah kunci utama bagi suatu insititusi pendidikan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang.

Loyalitas mahasiswa merujuk pada tingkat kesetiaan dan komitmen mahasiswa terhadap institusi mereka. Semakin tinggi loyalitas mahasiswa, maka semakin besar juga kemungkinan mereka untuk tetap berada dalam institusi yang sama selama masa studi mereka dan mungkin juga setelah lulus. Namun, loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi Politeknik Cendana belum terlihat dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan data mahasiswa angkatan 2020 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Politeknik Cendana Angkatan 2020

Periode	Mahasiswa Angkatan 2020			Total
	<i>Diamond</i>	<i>Regular Plus</i>	<i>Regular</i>	
Mei 2021 – September 2021	23	43	33	99
Januari 2022 – Mei 2022	17	32	29	78
Januari 2023 – Mei 2023	16	31	29	76

Sumber: Daftar Absensi Mahasiswa Politeknik Cendana

Dari data tabel diatas terlihat bahwa mahasiswa Perguruan Tinggi Politeknik Cendana semakin menurun dari waktu ke waktu. Jumlah mahasiswa pada periode Mei – September 2021 adalah 99

mahasiswa, sedangkan jumlah mahasiswa pada periode Mei – September 2023 adalah 76 mahasiswa. Terdapat penurunan mahasiswa sebesar 23,2% dalam 2 tahun terakhir.

Menurut wawancara terdahulu yang dilakukan kepada mahasiswa Politeknik Cendana ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan staf masih perlu ditingkatkan, seperti lambat dalam merespon obrolan *Whatsapp*, dan kurang sigap menyelesaikan masalah atau keluhan mahasiswa. Selain itu pelayanan staf dan kondisi fasilitas kampus yang masih ditemukan kurang baik seperti sering sekali lampu kelas dan pendingin ruangan masih belum diaktifkan, terkadang proyektor LCD juga tidak berfungsi dengan baik, sehingga ketika dosen hendak memulai pembelajaran, proyektor tidak bisa digunakan dan harus menghabiskan waktu untuk memanggil staf operasional untuk memperbaikinya.

Semua hal tersebut sangat disayangkan mengingat kualitas pelayanan dapat berperan penting dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Menurut Kotler (Idrus, 2019), kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected services*).

Kualitas pelayanan melibatkan semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh institusi, termasuk proses penerimaan mahasiswa baru, administrasi, dukungan akademik, fasilitas, layanan kegiatan mahasiswa, dan interaksi dengan staf administrasi. Jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi dan lebih mungkin untuk tetap menjadi bagian dari institusi tersebut.

Selain kualitas pelayanan, pembelajaran yang diberikan oleh Politeknik Cendana juga ada yang dinilai masih kurang efektif. Pendapat seorang mahasiswa melalui pra *interview* mengatakan bahwa saat pembelajaran dilakukan secara daring, beberapa dosen tidak menggunakan media tatap muka virtual seperti *Zoom*, sehingga dosen hanya memberikan materi melalui obrolan *Whatsapp* dan *Google Classroom*. Hal tersebut membuat dosen tidak melakukan interaksi kepada mahasiswa secara maksimal, sehingga membuat pembelajaran kurang efektif.

Menurut Aqib dan Amrullah (2019), pembelajaran adalah upaya secara sistematis yang dilakukan oleh guru untuk mewujudkan proses pembelajaran yang efektif dan efisien yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Kemampuan mengelola pembelajaran merupakan syarat mutlak bagi guru agar terwujud kompetensi profesionalnya.

Dengan memahami pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, perguruan tinggi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan praktik terbaik di lingkungan pendidikan tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas masalah yang diangkat dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah terdapat pengaruh pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana, (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana, (3) Apakah terdapat pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan loyalitas mahasiswa menyelesaikan studi di Politeknik Cendana. Maka hipotesis penelitian ini adalah: (H0) yaitu tidak adanya pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana, (H1) yaitu adanya pengaruh pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana, (H2) yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana, dan (H3) yaitu adanya pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana.

2. TINJAUAN TEORITIS

Penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu variabel (x1) pembelajaran, variabel (x2) kualitas pelayanan, dan variabel (y) loyalitas pelanggan. (1) Pembelajaran merupakan suatu sistem, yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Komponen tersebut meliputi tujuan, materi, metode, dan evaluasi. Keempat komponen pembelajaran tersebut harus diperhatikan oleh guru dalam memilih dan menentukan model-model pembelajaran apa yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran. (Rusman, 2021). (2) Menurut Kotler (Idrus, 2019), Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected services*). Kualitas pelayanan bagi produsen merupakan spesifikasi produk atau jasa yang dirancang dan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan ataupun diinginkan pada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan

produk atau jasa tersebut. (3) Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen yang dapat dipegang erat oleh si pelanggan ketika membeli suatu barang atau produk secara konsisten. (Yolanda et al., 2022). Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Griffin (Puspaningrum, 2021) berpendapat bahwa tingginya kesetiaan pelanggan sesuai dengan perilaku pembelian yang biasa diperlihatkan oleh pelanggan yang loyal. Untuk mendapatkan pelanggan yang loyal, setiap perusahaan harus menciptakan citra yang baik di mata konsumen, karena citra yang dimiliki pelanggan terhadap perusahaan pada akhirnya akan menimbulkan penilaian pelanggan terhadap keberadaan perusahaan tersebut sendiri.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel dan Jenis Penelitian

Menurut Sujarweni (2019), terdapat 2 jenis metode dalam melakukan penelitian, yaitu metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana menurut Dhira(Kansaki et al., 2021) Metode kuantitatif adalah metode yang berdasar filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Melalui pendekatan kuantitatif, penulis akan meneliti pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Politeknik Cendana Angkatan 2020 Tahun Ajaran 2023 – 2024 yang berjumlah 95 mahasiswa. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2018)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% ($e = 0,1$). Hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{95}{1 + 95(0,1)^2}$$

$$n = \frac{95}{1,95} = 48,7 \text{ (dibulatkan menjadi 49)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 49 mahasiswa atau sekitar 52% dari total mahasiswa aktif Politeknik Cendana Angkatan 2020 Tahun Ajaran 2023 – 2024. Pemilihan sampel dalam kuesioner menggunakan *Probability Sampling: Teknik Simple Random Sampling* (Sugiyono, 2018), dimana semua populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel, dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut.

4. PEMBAHASAN

Berikut adalah pembahasan untuk hasil olah data penelitian “Aspek Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Menyelesaikan Studi di Politeknik Cendana”.

1. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel pembelajaran = 0.868, kualitas pelayanan = 0.937, loyalitas pelanggan = 0.887, sehingga semua instrumen dinyatakan reliabel. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi = 0.200, sehingga nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai variabel pembelajaran terhadap loyalitas pelanggan = 0.056, dan nilai variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan = 0.456, sehingga hubungan antar variabel adalah linear. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel pembelajaran dan kualitas pelayanan = 0.159 dan nilai VIF = 6.279, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik penyebaran pada *Scatterplot* tidak membentuk pola tertentu sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada model

- regresi. Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*Sig.*) = 0.998, sehingga tidak terjadi gejala autokorelasi.
2. Hasil uji korelasi *Pearson* menunjukkan bahwa nilai kedua uji korelasi variabel pembelajaran dengan loyalitas pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan = 0.89, sehingga korelasi antar variabel adalah sangat kuat. Hasil uji korelasi berganda menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* = 0.909, sehingga korelasi antar variabel secara simultan adalah sangat kuat.
 3. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan hasil sebesar 81,9%, sedangkan 18,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak diteliti. Hasil uji regresi linear sederhana variabel pembelajaran terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 79,2%. Sementara hasil uji regresi linear sederhana variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan juga sebesar 79,2%. Hasil uji regresi linear berganda variabel pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 81,9%.
 4. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} variabel pembelajaran = 2.999 dan variabel kualitas pelayanan = 3.034, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara parsial. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 109.508 sehingga semua variabel bebas, baik variabel pembelajaran maupun variabel kualitas pelayanan adalah penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan secara simultan.
 5. Hasil Tabulasi Data Kuesioner untuk variabel pembelajaran menunjukkan bahwa butir kuesioner ke-6 dengan pernyataan “Semua peralatan pendukung pembelajaran di dalam kelas seperti *LCD Projector*, kursi, dan papan tulis sudah memadai” mendapatkan respon terendah oleh semua responden dengan nilai 169 dari 245. Hasil Tabulasi Data Kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa butir kuesioner ke-5 dengan pernyataan “Staf Akademik Politeknik Cendana memberikan respon yang cepat dalam melayani saya” mendapatkan respon terendah oleh semua responden dengan nilai 177 dari 245. Hasil Tabulasi Data Kuesioner untuk variabel loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa butir kuesioner ke-4 dengan pernyataan “Saya tertarik untuk merekomendasikan kampus Politeknik Cendana kepada orang lain” mendapatkan respon terendah oleh semua responden dengan nilai 187 dari 245.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan semua hasil penelitian yang telah selesai dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian “Aspek Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Menyelesaikan Studi di Politeknik Cendana” adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana.
3. Terdapat pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Politeknik Cendana.
4. Hasil Tabulasi Data Kuesioner menunjukkan bahwa pernyataan untuk variabel pembelajaran “Semua peralatan pendukung pembelajaran di dalam kelas seperti *LCD Projector*, kursi, dan papan tulis sudah memadai”, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan “Staf Akademik Politeknik Cendana memberikan respon yang cepat dalam melayani saya”, dan pernyataan untuk variabel loyalitas pelanggan “Saya tertarik untuk merekomendasikan kampus Politeknik Cendana kepada orang lain” mendapatkan respon terendah oleh semua responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z., & Amrullah, A. (2019). *Manajemen Belajar dan Pembelajaran di Sekolah*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Referensi.
- Dewi, D. A. N. N. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Jurnal Inovasi Pendidikan Vol.7 No. 1
- Edbertkho, J., Wilinny, Sutarno, Yuliana, & Sulaiman, F. (2021). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Surya Persada Plasindo Medan Tahun 2021*. Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI).

- Halim, F. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Yayasan Kita Menulis.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cetakan Pertama. Malang: Media Nusa Creative.
- Kansaki, T., Ciamas, E. S., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., & Arwin. (2021). *Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Gen-Z (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Cendana Medan)*. ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting, 2.
- Lailli. (2023). *Mengenal Uji F dan Uji T dalam Penelitian Kuantitatif*. <https://Tambahpinter.Com/Uji-f-Uji-t/>.
- Meiryani. (2021). *Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear*. <https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Koefisien-Determinasi-Dalam-Regresi-Linear/>.
- Mulyono. (2019). *Analisis Regresi Sederhana*. <https://Bbs.Binus.Ac.Id/Management/2019/12/Analisis-Regresi-Sederhana/>.
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Cetakan Pertama. Malang: Media Nusa Creative.
- Rusman. (2021). *Model-Model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Cetakan Kedelapan. Depok: PT. Rajagrafindo Perkasa.
- Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). *Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia*. Jurnal Ilmiah M-Progress, Vol. 10 No.1. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/371>
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Skripsi dan Tesis (Edisi Revisi)*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Yolanda, M. W., Ciamas, E. S., Angraini, D., Jovando, W., & Supriyanto. (2022). *Aspek Corporate, User, dan Product Pada Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Saudara Cipta Sukses, Deli Serdang*. SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 1(2), 193–196. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.488>