

# Model Struktural Kepuasan Mahasiswa Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Eksogen STUDI KASUS PADA UNIT PMB IBI KESATUAN

Service Quality and  
Satisfaction

1

Febry Lodwyk Rihe Riwoe dan Mumuh Mulyana  
Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan  
Bogor, Indonesia

E-Mail: mumuh.mulyana@ibik.ac.id

Submitted:  
APRIL 2020

Accepted:  
APRIL 2020

## ABSTRACT

*High school graduates have many university choices when making further study decisions. Various facilities and advantages offered by universities. The experiences and impressions first obtained when interacting, communicating and transacting with a Unit PMB, can be deeply embedded in the minds of students and the community which has implications for the level of satisfaction. This study aims to measure the effect of physical evidence, empathy, assurance, reliability and responsiveness to the new students' satisfaction. This quantitative descriptive study used cross sectional primary data from 100 new IBI Kesatuan Students conducted at the beginning of April 2020. The data were analyzed using a partial least square structural equation modeling approach. The results showed that the factors of physical evidence, empathy, reliability and responsiveness significantly affected student satisfaction.*

**Keywords:** satisfaction, service quality

## ABSTRAK

Banyaknya Perguruan Tinggi membuat para Lulusan SLTA dihadapkan dengan berbagai alternatif pilihan saat akan mengambil keputusan studi lanjut. Berbagai fasilitas dan keunggulan ditawarkan oleh perguruan tinggi. Pengalaman dan kesan yang diperoleh pertama kali saat berinteraksi, berkomunikasi dan bertransaksi dengan unit penerimaan mahasiswa baru suatu perguruan tinggi, dapat tertanam secara mendalam di benak para siswa dan masyarakat yang berimplikasi pada tingkat kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh bukti fisik, empati, jaminan, kehandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan mahasiswa baru. Penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan data primer cross sectional dari 100 orang Mahasiswa Baru IBI Kesatuan yang dilaksanakan pada awal April 2020. Data dianalisis dengan pendekatan model persamaan struktural *partial least square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bukti fisik, empati, kehandalan dan ketanggapan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

## PENDAHULUAN

Memperoleh gelar diploma atau sarjana sudah menjadi kebutuhan minimal para lulusan SLTA. Mayoritas menyatakan tidak yakin memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang lebih layak jika hanya bermodal ijazah SLTA sekalipun dari sekolah kejuruan yang telah dibekali dengan keterampilan teknis. Trend yang berkembang di tengah masyarakat sudah mengalami pergeseran. Saat ini gelar Sarjana dan Magister telah menjadi kualifikasi minimal untuk meniti karier dalam pekerjaan yang lebih baik. Hal ini didorong dengan Kebijakan Pemerintah yang menetapkan Kerangka Kualifikasi

**JIMKES**

Jurnal Ilmiah Manajemen  
Kesatuan  
Vol. 8 No. 1, 2020  
pp. 1-8  
IBI Kesatuan  
ISSN 2337 – 7860  
E-ISSN 2721 – 169X

Nasional Indonesia sebagai landasan kualitas SDM dalam berkarir. Merespon perubahan trend ini, Perguruan Tinggi bermunculan dan berkembang dengan menawarkan berbagai program studi dan keunggulan. Persaingan antar perguruan tinggi semakin meningkat. Tercatat 37 Perguruan Tinggi Swasta yang melaksanakan kegiatan operasionalnya di Kota dan Kabupaten Bogor (Tabel 1).

Tabel. 1 Daftar Perguruan Tinggi Swasta di Kota dan Kabupaten Bogor

**2**

No	Kode PT	Nama Perguruan Tinggi
1	41001	Universitas Ibn Khaldun
2	41004	Universitas Pakuan
3	41019	Universitas Djuanda
4	41020	Universitas Nusa Bangsa
5	43033	Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Menara Siswa
6	43057	Sekolah Tinggi Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam
7	43061	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga
8	43075	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Triguna
9	43097	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan
10	43132	Sekolah Tinggi Teknologi Industri Farmasi Bogor
11	43149	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pandu Madania
12	43171	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara
13	43176	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kalpataru
14	43224	STMIK Triguna Utama
15	43226	Sekolah Tinggi Teknologi Telematika Cakrawala
16	43247	Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Dharma Andhiga
17	43248	Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Binaniaga
18	43253	Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi
19	43270	STIKES Wijaya Husada Bogor
20	43319	Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
21	43322	STKIP Muhammadiyah Bogor
22	44054	Akademi Kesenian Bogor
23	44062	Akademi Sekretari Dan Manajemen Tunas Harapan
24	44069	Akademi Sekretari Triguna
25	44078	Akademi Teknologi Bogor
26	44104	Akademi Surtasdal-As Bogor
27	44105	Akademi Telekomunikasi Bogor
28	44163	AMIK BSI Bogor
29	44184	Akademi Manajemen Informatika Dan Komputer Bogor
30	44196	Akademi Kebidanan Prima Husada
31	44204	Akademi Kebidanan Bunda Auni Bogor
32	44207	Akademi Keperawatan Al-Ikhlas Cisarua
33	44208	Akademi Kebidanan Al-Ikhlas Cisarua
34	44211	Akademi Kebidanan Bakti Indonesia Bogor
35	44214	Akademi Kebidanan Bogor Husada
36	44226	Akademi Kebidanan Wijaya Husada
37	45025	Politeknik Kent

Sumber: LDIKTI4 (2019)

Ketertarikan calon mahasiswa untuk mendaftar di suatu perguruan tinggi, biasanya dipengaruhi oleh peringkat akreditasi dan gedung. Sebagian yang lain menyatakan

tertarik kepada perguruan tinggi yang bereputasi dan mudah mencari pekerjaan setelah lulus kuliah. Persepsi tersebut akan semakin memperkuat minat para lulusan SLTA untuk mendaftar dan menjalani perkuliahan di suatu Perguruan Tinggi, jika pandangan pertama saat memperoleh layanan saat melakukan interaksi, komunikasi dan transaksi di unit Penerimaan Mahasiswa Baru menunjukkan kualitas pelayanan yang sesuai ekspektasi calon mahasiswa.

Rumusan Masalah Penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa baru IBI Kesatuan Bogor setelah memiliki pengalaman melihat, merasakan dan menilai kualitas pelayanan pada Unit Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB).

#### **Penerimaan Mahasiswa Baru**

Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan proses rutin tahunan atau semesteran yang dilaksanakan Perguruan Tinggi untuk merekrut atau menerima pendaftaran lulusan SLTA yang berminat menjalankan perkuliahan dan meraih gelar diploma atau sarjana di Perguruan Tinggi dimaksud. Berbagai layanan informasi, komunikasi dan transaksi diberikan unit ini kepada calon mahasiswa baru dan orangtuanya. IBI Kesatuan menetapkan Unit Marketing sebagai pelaksana kegiatan penerimaan mahasiswa baru secara khusus.

#### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Bila kinerja layanan di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. (Lovell dan Wright, 2007).

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Tjiptono, 2014)

#### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora 2001). Pelayanan adalah suatu sistem yang memenuhi sesuatu kebutuhan publik, diorganisasikan baik oleh pemerintah maupun perusahaan swasta (Hornby 2000). Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu : (a) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, serta penampilan personil, (b) *Reliability*, meliputi aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, (c) *Responsiveness*, meliputi ketanggapan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan, (d) *Assurance*, jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kompetensi sumber daya dalam pelayanan, (e) *Empathy*, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan memahami kebutuhan konsumen

### **METODOLOGI PENELITIAN**

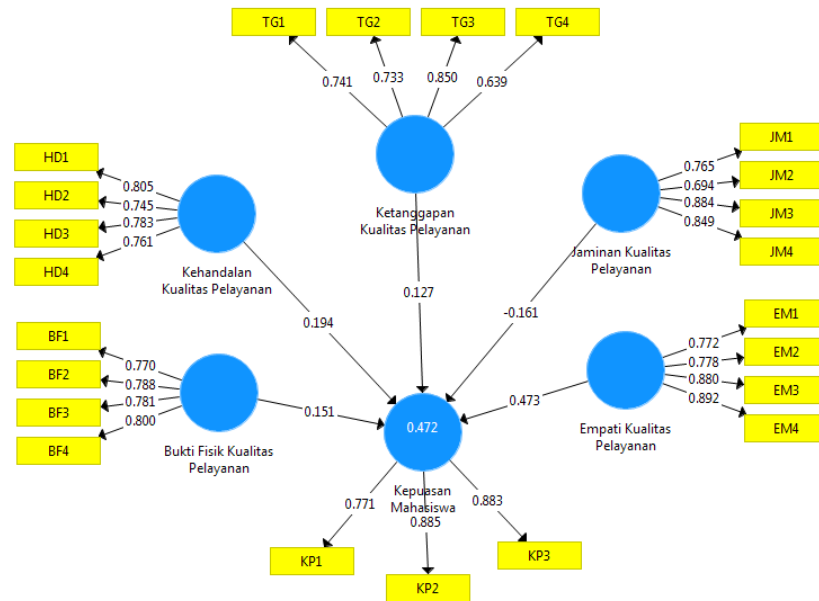
Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer cross sectional yang diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner terhadap 100 orang responden Mahasiswa Baru IBI Kesatuan pada awal April 2020. Populasi Penelitian ini adalah Mahasiswa Baru IBI Kesatuan yang berjumlah 497 orang (data awal April 2020). Penetapan responden dilakukan dengan metode *purposive random sampling*. Data dianalisis dengan pendekatan model persamaan struktural *partial least square* menggunakan software Smart-PLS 3.0. PLS adalah model persamaan *Structural Equation Model* (SEM) yaitu suatu teknik modeling statistika yang merupakan kombinasi dari analisis principal component, analisis regresi dan analisis path (Widyanto, 2010). SEM merupakan metode analisis data multivariat yang bertujuan menguji model pengukuran dan model struktural variabel laten (Kusnendi, 2008).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kepuasan Mahasiswa dalam melaksanakan pendaftaran sebagai mahasiswa baru sangat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan saat menerima layanan dari Unit Marketing sebagai pelaksana kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru di IBI Kesatuan.

**Model Kepuasan Mahasiswa Baru**

Model Kepuasan Mahasiswa pada Gambar 1 terbentuk dari hasil analisis data-data empiris dan teori tentang kepuasan konsumen. Dalam model penelitian ini, faktor utama pembentuk kepuasan mahasiswa baru adalah kualitas Pelayanan unit Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Kualitas Pelayanan Unit PMB dibentuk oleh lima variabel yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati.



Gambar 2. Model Kepuasan Mahasiswa Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Utama

**Uji Kualitas Data**

Tabel 1 Nilai Outer Loading Indikator Model Penelitian

Indicator/Construct	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P-Value
BF1 <- Bukti Fisik	0.770	0.767	0.061	12.679	0.000
BF2 <- Bukti Fisik	0.788	0.782	0.049	16.032	0.000
BF3 <- Bukti Fisik	0.781	0.774	0.065	12.024	0.000
BF4 <- Bukti Fisik	0.800	0.801	0.062	12.898	0.000
EM1 <- Empati	0.772	0.768	0.054	14.349	0.000
EM2 <- Empati	0.778	0.778	0.057	13.766	0.000
EM3 <- Empati	0.880	0.876	0.032	17.708	0.000
EM4 <- Empati	0.892	0.890	0.025	14.349	0.000
HD1 <- Kehandalan	0.805	0.800	0.047	13.766	0.000
HD2 <- Kehandalan	0.745	0.740	0.054	27.708	0.000
HD3 <- Kehandalan	0.783	0.784	0.054	35.699	0.000
HD4 <- Kehandalan	0.761	0.763	0.053	17.121	0.000
JM1 <- Jaminan	0.765	0.759	0.058	13.721	0.000
JM2 <- Jaminan	0.694	0.687	0.070	14.523	0.000
JM3 <- Jaminan	0.884	0.882	0.029	14.371	0.000
JM4 <- Jaminan	0.849	0.844	0.038	13.166	0.000
PS1 <- KEPUASAN	0.771	0.781	0.072	9.860	0.000
PS2 <- KEPUASAN	0.885	0.883	0.029	30.022	0.000
PS3 <- KEPUASAN	0.883	0.882	0.030	29.172	0.000
TG1 <- Ketanggapan	0.741	0.739	0.071	10.487	0.000
TG2 <- Ketanggapan	0.733	0.727	0.083	8.809	0.000
TG3 <- Ketanggapan	0.850	0.847	0.034	25.163	0.000
TG4 <- Ketanggapan	0.693	0.637	0.091	7.055	0.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Validitas model penelitian dengan analisis SEM-PLS dilakukan dengan memperhatikan *convergent-validity* dan *discriminant-validity*. Untuk *Convergent validity* dilakukan dengan melihat nilai indikator validitas, reliabilitas konstruk, dan nilai *average*

*variance extracted* (AVE). Analisis *convergent-validity* diawali dengan melihat nilai *loading-factor* untuk masing-masing faktor. Gambar 2 menampilkan nilai *loading-factor* terkecil adalah 0,639 (TG4) dan paling besar adalah 0,892 (EM4). Nilai *loading-factor* lebih dari 0,5 menunjukkan validitas yang dapat diterima (Yamin, 2011). Dengan demikian 23 indikator dalam model memiliki validitas yang dapat diterima dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya. Uji signifikansi *loading factor* dengan *t-statistic* lebih dari 2,0 dan *p-value* sebesar 0,000 dapat terlihat pada tabel 1. Hasil ini menunjukkan semua indikator memiliki validitas yang signifikan.

Reliabilitas konstruk dilakukan dengan melihat *output composite reliability* atau *cronbach's alpha* untuk setiap variabel dengan nilai minimal 0,70. Pemeriksaan terakhir *convergent validity* adalah memperhatikan nilai AVE. Variabel memiliki *covergent validity* yang baik apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Tabel 2 menunjukkan nilai *Composite Reliability*, *Cronbachs Alpha* dan AVE yang menunjukkan validitas konvergen dari masing-masing variabel terkategori baik. Validitas Diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai Akar AVE dengan Nilai Cross Loading dari indikator variabel yang bersangkutan. Sebagai contoh, dalam Tabel 2 disajikan nilai Akar AVE variabel Bukti Fisik adalah sebesar 0.832. Nilai tersebut lebih tinggi dibanding nilai cross loading antara BF1 dan Bukti Fisik sebesar 0,770 (BF2 : 0.778; BF3 : 0.781 dan BF4 : 0.800). Lihat Tabel 3.

Tabel 2 Nilai AVE, Composite Reliability dan Cronbach Alpha Variabel-variabel Penelitian

Construct	AVE	Akar AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Bukti Fisik	0.693	0.832	0.900	0.851
Empati	0.642	0.801	0.877	0.812
Jaminan	0.599	0.774	0.857	0.778
KEPUASAN	0.719	0.848	0.884	0.806
Kehandalan	0.554	0.744	0.831	0.733
Ketanggapan	0.616	0.785	0.865	0.792

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Tabel 3 Nilai Cross Loading

Indikator	Empati	Jaminan	Kehandalan	KEPUASAN	Ketanggapan	Bukti Fisik
BF1	0.447	0.420	0.438	0.413	0.417	0.770
BF2	0.379	0.445	0.456	0.401	0.484	0.788
BF3	0.466	0.470	0.537	0.368	0.487	0.781
BF4	0.348	0.426	0.363	0.357	0.436	0.800
EP1	0.772	0.750	0.558	0.444	0.597	0.503
EP2	0.778	0.591	0.616	0.535	0.747	0.303
EP3	0.880	0.877	0.569	0.532	0.635	0.457
EP4	0.892	0.851	0.528	0.589	0.642	0.493
HD1	0.446	0.418	0.805	0.490	0.457	0.436
HD2	0.487	0.567	0.745	0.400	0.492	0.461
HD3	0.594	0.499	0.783	0.486	0.604	0.403
HD4	0.580	0.765	0.761	0.435	0.559	0.483
JM1	0.734	0.694	0.552	0.418	0.591	0.462
JM2	0.483	0.884	0.403	0.368	0.522	0.450
JM3	0.867	0.849	0.577	0.528	0.633	0.430
JM4	0.821	0.315	0.457	0.509	0.646	0.474
KP1	0.359	0.581	0.453	0.771	0.452	0.271
KP2	0.626	0.525	0.531	0.885	0.537	0.470
KP3	0.587	0.571	0.508	0.883	0.528	0.478
TG1	0.711	0.553	0.574	0.481	0.741	0.270
TG2	0.545	0.420	0.453	0.383	0.733	0.450
TG3	0.619	0.641	0.528	0.562	0.850	0.557
TG4	0.433	0.432	0.482	0.290	0.639	0.485

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

**Pengaruh Kualitas Pelayanan PMB terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru**

Setelah evaluasi model pengukuran terpenuhi, maka selanjutnya adalah evaluasi model struktural. Tabel 4 menampilkan Nilai koefisien parameter untuk variabel Empati terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,473 dan nilai t-statistik sebesar 1,993 (p-value 0,049). Hal ini menunjukkan bahwa Empati memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Empati Petugas PMB sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses layanan Penerimaan Mahasiswa Baru. Semakin meningkatnya sikap keramahan, sikap kesediaan untuk membantu, serta sikap perhatian para petugas PMB, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa Baru.

Nilai koefisien parameter untuk variabel Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar -0,161 dan nilai t-statistik sebesar 0,857 (p-value 0.392) yang bermakna bahwa Jaminan, yang terdiri dari kompetensi, kesabaran serta kemampuan petugas PMB dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sehingga merasa nyaman, memiliki hubungan negatif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 4 Nilai Hasil bootstrap Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru IBI Kesatuan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P-Value
Empati -> KEPUASAN	0.473	0.455	0.250	1.993	0.049
Jaminan -> KEPUASAN	-0.161	-0.150	0.188	0.857	0.392
Kehandalan -> KEPUASAN	0.194	0.191	0.152	1.973	0.024
Ketanggapan -> KEPUASAN	0.127	0.149	0.148	1.960	0.039
Bukti Fisik-> KEPUASAN	0.151	0.151	0.121	1.964	0.021

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Pengaruh Variabel Kehandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,19 dengan nilai t-statistik sebesar 1,973 dan p-value 0.024 menunjukkan adanya pengaruh positif secara signifikan. Unsur-unsur Kehandalan seperti kesesuaian, ketepatan waktu, perhatian serius, keakurasian administrasi dan kehandalan penyampaian jasa layanan dari Petugas PMB berpotensi untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa.

Nilai koefisien parameter pengaruh variabel Ketanggapan terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,127 dengan nilai t-statistik sebesar 1,960 dan p-value 0,039 menunjukkan bahwa Ketanggapan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Ketanggapan dari para Petugas PMB akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan PMB. Kepuasan Mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sikap tanggap petugas perpustakaan dalam merespon keluhan, kesediaan membantu kesulitan dan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa.

Koefisien parameter untuk pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,151 dengan nilai t-statistik sebesar 1,964 dan p-value sebesar 0,021 menunjukkan bahwa Bukti Fisik memiliki hubungan positif secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian, PMB IBI Kesatuan perlu melakukan pengembangan mendasar dalam hal Bukti Fisik. PMB IBI Kesatuan secara umum sudah dipandang memiliki koleksi yang lengkap dan tertata dengan baik oleh mayoritas mahasiswa Baru IBI Kesatuan.

Pada tahap pengujian inner model, diperoleh R<sup>2</sup> sebesar 0,665315 untuk konstruk Kualitas Pelayanan yang dipengaruhi oleh konstruk Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mampu menjelaskan variability konstruk Kualitas Pelayanan sebesar 66,53% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Dengan merujuk Chin (1998) yang

mengelompokkan  $R^2$  ke dalam tiga kategori yaitu Substansial (0,67), Moderat (0,33) dan Lemah (0,19), maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki  $R^2$  yang berada pada level Moderat, mampu menjelaskan variabilitas kepuasan mahasiswa secara moderat.

Tabel 5 Nilai  $R^2$  Variabel Kualitas Pelayanan Unit PMB IBI Kesatuan

Konstrak	R Square	R-Square Adjusted
Bukti Fisik Empati Jaminan KEPUASAN Kehandalan Ketanggapan	0,472	0,444

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

## PENUTUP

Beberapa kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Empati dan Ketanggapan Unit Penerimaan Mahasiswa Baru berpengaruh secara positif dan nyata terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru IBI Kesatuan. Variabel Jaminan masih dinyatakan tidak signifikan pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa. Meningkatkan dan mengembangkan faktor-faktor terkait Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan dan Empati unit PMB akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Implikasi dari kepuasan mahasiswa adalah dapat meningkatkan loyalitas para mahasiswa baru untuk menjadikan IBI Kesatuan sebagai tempat menuntut ilmu. Bahkan tidak berhenti pada hal tersebut, tidak menutup kemungkinan para mahasiswa yang merasa puas tersebut akan melakukan proses *word of mouth* yang positif kepada pihak lainnya. Hal ini menjadi promosi "*gratis*" bagi IBI Kesatuan. Dengan kata lain, biaya yang dikeluarkan IBI Kesatuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan merupakan bentuk investasi yang akan dinikmati di kemudian hari dalam bentuk *word of mouth* positif dan meningkatnya awareness masyarakat terhadap IBI Kesatuan yang akan berdampak pada peningkatan jumlah mahasiswa baru.
2. Faktor yang paling berpengaruh dalam model penelitian ini adalah faktor Empati. Para mahasiswa baru menjadikan faktor empati sebagai faktor yang paling berkesan dan tertanam mendalam dalam benaknya, sehingga tercipta kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah, A., & Meinar, R. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Manulife Financial Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 4(2), Page 112 - 118. Retrieved from <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/115>
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 1(2), 93 - 101. doi:10.36339/jaspt.v1i2.87
- Hornby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford University Press, New York.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid Pertama. Penerjemah Alexander Sindoro. PT. Indeks, Jakarta.
- Kusnendi. 2008. *Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampai dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.
- Maulana, M., & Mulyana, M. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Studi Kasus Pada Hotel Mirah Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(2), 195 - 204. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i2.267>
- Meliana, M., Sulistiono, S., & Setiawan, B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(3), 247 - 254. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i3.273>
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A. and Berry L.L. 1988. "A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing* Vol. 64, spring: 12-14.
- Purba, J., & Sulistiono, S. (2013). Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), 85 - 92. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.257>
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid Pertama. Edisi Keempat. Penerjemah Kwan Men Yon. Salemba Empat, Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Seminari, Ni Ketut. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud. Volume 4 No. 8. Hal 2318 – 2332.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta : BP FKIP UMS
- Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. (2011). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel – PLS*. Jakarta : Penerbit Salemba
- Zuhdi, S., & Irawanti, S. (2016). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Restoran Roast Chicken & Pizza Meteran). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 4(1), 022 - 027. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v4i1.120>