

Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening

Bayu Cahyoadi¹,Gabrelia Bella Loisa²

cahyoadi.bayu@stkipgritulungagung.ac.id¹
gabreliabellaloisa@gmail.com²

^{1,2}STKIP PGRI Tulungagung

Abstract

Research on increasing student loyalty is relatively necessary because there are some students who obviously do not continue their studies until the final semester. This phenomenon is thought to have something to do with campus imaging that might be lacking and the level of satisfaction is still relatively high. is SIKAD's performance which is allegedly able to increase student satisfaction. This research is based on the behavior of each consumer (student), where from the questionnaire distributed will be known perceptions of the campus image generated through student satisfaction in it. Data analysis techniques in this study using Structural Equation Modeling in answering hypotheses that have been made. The results showed that learning support facilities affect student satisfaction; the competence of lecturers has an influence on student satisfaction; satisfaction has an influence on student loyalty; campus imaging has an influence on institutional loyalty

Keywords: *Academic Information System Performance; Student Satisfaction; Imaging; Student Loyalty*

Abstrak

Penelitian tentang peningkatan loyalitas mahasiswa relatif diperlukan karena terdapat beberapa mahasiswa yang secara nyata tidak melanjutkan kuliahnya hingga semester akhir. Fenomena ini diduga ada hubungannya dengan pencitraan kampus yang mungkin kurang dan tingkat kepuasan yang relatif belum tinggi. Terkait dengan kepuasan tersebut salah satu aspek yang belum diteliti dalam penelitian lanjutan ini adalah kinerja SIKAD yang diduga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa; pencitraan kampus mempunyai pengaruh terhadap loyalitas lembaga

Kata Kunci: *Kinerja Sistem Informasi Akademik; Kepuasan Mahasiswa; Pencitraan; Loyalitas Mahasiswa*

PENDAHULUAN

STKIP PGRI Tulungagung merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di wilayah Jawa Timur yang secara langsung maupun tidak langsung akan memasuki persaingan antar perguruan tinggi (PT). Perguruan tinggi harus mampu menjamin pengadaan dan pengelolaan dana yang memadai, penyediaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana, serta sistem informasi yang baik untuk menunjang pelaksanaan tridarma perguruan tinggi; Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi (Purwandani et al. 2014).

Untuk peningkatan mutu manajemen dan pelayanan kepada mahasiswa, STKIP PGRI Tulungagung menyelenggarakan sebuah sistem informasi terpadu untuk berbagai bidang pengelolaan yang salah satunya adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Sistem ini memfasilitasi berbagai kemudahan pelayanan untuk civitas akademika di lingkungan STKIP PGRI Tulungagung. SIKAD diciptakan dan dikembangkan sedemikian rupa untuk dosen, dan karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Sedangkan untuk pelayanan kepada mahasiswa; mahasiswa diharapkan akan mudah mengakses berbagai kebutuhan informasi dari SIKAD tersebut. Dengan asumsi SIKAD merupakan sarana untuk melayani mahasiswa, maka akan timbul kepuasan atau ketidak-puasan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

Aspek kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang relatif penting untuk diteliti. Keberadaan *gadget* yang sebagai salah satu alat untuk mendapatkan sumber informasi merupakan kebutuhan yang relatif harus dipenuhi dalam menempuh studi. Aspek kepuasan mahasiswa dalam mengakses sikad relatif penting untuk diketahui demi pengembangan sistem informasi di lingkungan STKIP PGRI Tulungagung kedepannya. Tingkat efektifitas SIKAD dalam memenuhi

kepuasan mahasiswa menarik untuk diteliti dalam penelitian ini.

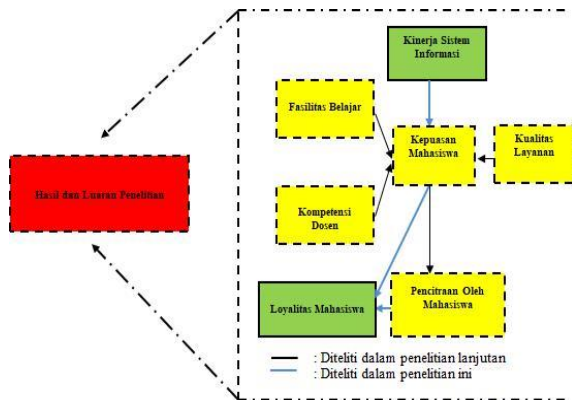
Ketersediaan sistem informasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap *user satisfaction* karena sistem informasi harus memiliki data-data informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai pelaporan, sehingga apabila data yang ada telah tersedia namun tidak akurat ataupun lambat diakses oleh yang berkepentingan maka tidak akan memberikan kepuasan bagi pengguna (Sebayang & Tarigan 2009). Hasil penelitian tersebut berseberangan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan RTS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Septianita et al. 2014). Pertentangan kedua hasil penelitian tersebut menarik untuk dikaji ulang dalam penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian yang akan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan SIKAD tersebut. Penelitian ini juga merupakan penelitian lanjutan dengan untuk menganalisis membangun loyalitas mahasiswa pada Kampus STKIP PGRI Tulungagung; sehingga dapat dianalisis secara lengkap dari segi kajian teori yang dikaitkan dengan survey lapangan tentang membentuk loyalitas mahasiswa yang tinggi dari aspek kepuasan mahasiswa dan pencitraan yang dimiliki lembaga STKIP PGRI Tulungagung. Adapun *roadmap* penelitian ini dapat dijabarkan pada Gambar 1.1.

Dari permasalahan penelitian tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut; 1) Apakah kinerja SIKAD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?; 2) Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap citra kampus?; 3) Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas?; 4) Apakah citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?.

TINJAUAN TEORETIS

Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD)



Gambar 1
Roadmap Penelitian

Kinerja sistem informasi mengacu pada tingkat kecukupan perusahaan dalam mengakses berbagai informasi melalui teknologi yang dimiliki. Organisasi yang pada lingkungan yang kompetitif perlu Sistem Informasi (SI) yang komprehensif untuk mengelola bagian penting dari operasi organisasi dalam rangka mencapai tujuan strategis yang berbeda (Kaplan & Norton, 1996). Inovasi pada SI memiliki potensi untuk mengubah berbagai faktor strategis dan industri seperti posisi biaya, skala ekonomi, serta hubungan kekuasaan dengan pembeli dan pemasok, untuk dapat memberikan keunggulan kompetitif (Bakos dan Treacy, 1986).

Unit SI mendukung keunggulan kompetitif dengan berfokus pada strategi tingkat unit bisnis, yang merupakan indikator SI pada penelitian ini yaitu kepemimpinan biaya (efisien), manajemen produksi (menunjang proses kerja) dan mengunci pelanggan dari dalam (memberikan informasi akurat tentang pelanggan) (Ardakan 2010). Kualitas informasi tidak akan terlepas dari kecepatan informasi, akurasi informasi, kredibilitas informasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan dalam bentuk data (Moberg et al. 2002). Indikator untuk mengukur kualitas informasi terdiri atas data yang tersedia

akurat, data dapat diproses dengan cepat dan tepat waktu, sistem informasi yang digunakan sesuai kebutuhan perusahaan dan sistem informasi sudah terintegrasi.

Dalam penelitian ini variabel kinerja SIKAD digunakan indikator data dapat diproses dengan cepat dan tepat waktu (Moberg et al. 2002); manajemen produksi (menunjang proses kerja) dan mengunci pelanggan dari dalam (memberikan informasi akurat tentang pelanggan) (Ardakan 2010). Indikator tersebut diartikulasikan kembali dalam penelitian ini sebagai berikut: 1). Data dapat diproses dengan cepat dan tepat waktu: mudah dipahami oleh mahasiswa pengguna; 2). Menunjang proses kerja: menunjang aktifitas pembelajaran mahasiswa; 3) Memberikan informasi akurat tentang pelanggan: memberikan informasi akademik akurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

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 et al. 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).

Citra Kampus

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 et al. 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).

Loyalitas Mahasiswa

Tinggi yaitu meningkatkan kinerja pelayanan dari staf akademik dan staf praktikum untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa; meningkatkan loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian pengulangan yang telah menjadi kebiasaan, yang mana telah ada keterkaitan dan keterlibatan tinggi pada pilihan konsumen terhadap obyek tertentu, dan bercirikan dengan ketiadaan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternative (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1995 dalam Prasetyaningrum, 2009). Istilah loyalitas pelanggan menunjukkan pada kesetiaan pelanggan pada objek tertentu, seperti merek, produk, jasa, atau toko (Tjahyadi 2006). Dalam penelitian ini loyalitas diartikan sebagai kesetiaan mahasiswa untuk selalu mereferensikan kebaikan mutu layanan pendidikan yang telah diterima. Adapun indikator loyalitas mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak berpindahannya mahasiswa ke universitas lain, rekomendasi, dan *positive word of mouth* (Prasetyaningrum 2009).

Hubungan Sistem Informasi Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Terdapat dua faktor yang signifikan sebagai prediktor kepuasan pengguna sistem informasi yaitu faktor pengetahuan dan keterlibatan yang merupakan prediktor dari faktor original instrumen tradisional kepuasan pengguna informasi, dan dimensi assurance dari kualitas jasa (Limantara, 2003). Penelitian ini didukung dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kepuasan pengguna akhir ditentukan oleh sharing informasi dan kualitas informasi yang didapatkan dari ketersediaan sistem informasi; sedangkan ketersediaan sistem informasi tersebut ditentukan oleh dukungan manajemen puncak dan *environment uncertainty* (Sebayang & Tarigan 2009).

H1: *Semakin tinggi fasilitas SIAKAD, maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.*

Hubungan Kepuasan Mahasiswa dan Citra Kampus

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 kinerja dari fasilitas utama dan pelayanan staf praktikum untuk meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap citra perguruan tinggi (Arwanda et al. 2014).

H2: *Semakin tinggi kepuasan mahasiswa, maka semakin tinggi citra kampus.*

Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Lembaga

Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Hoki, diterima dengan koefisien sebesar 0,395 dan p value sebesar 0,000 (Dewi et al. 2014). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini membuktikan bahwa, responden yang merasa puas ketika menggunakan jasa bus efisiensi, maka akan memberikan dasar hubungan jangka panjang bagi mereka terhadap perusahaan antara lain dilakukan pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap bus efisiensi, lebih jauh lagi akan terjadi suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan (Mardikawati & Farida 2013).

H3: *Semakin tinggi kepuasan, maka semakin tinggi loyalitas mahasiswa*

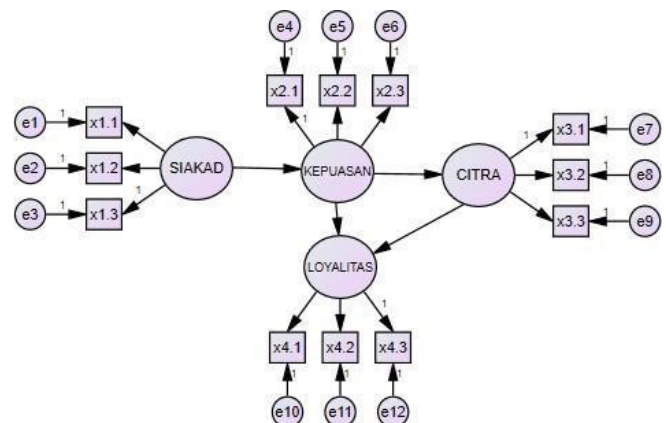
Hubungan Citra Kampus dan Loyalitas Lembaga

Loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif oleh citra, kualitas layanan dan reputasi perusahaan dengan kata lain

semakin baik citra, kualitas layanan dan reputasi perusahaan, maka semakin meningkat pula loyalitas konsumen (Sugihartono 2009). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa para peneliti seakan sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang dapat menarik loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kebanggaan terhadap institusi tersebut, terpenuhinya keinginan pelanggan, institusi sudah ideal bagi pelanggan dan rasa puas pelanggan terhadap institusi penyedia produk (Mardalis 2005). Secara lebih terperinci disimpulkan bahwa citra berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Tjahjaningsih 2013).

H4: *Semakin tinggi citra kampus, maka semakin tinggi loyalitas mahasiswa.*

Kerangka Penelitian



Gambar 2
 Kerangka Penelitian

Keterangan:

- X1 : SIAKAD, dengan indikator:
- x1.1 : mudah dipahami oleh pengguna
- x1.2 : menunjang aktivitas pembelajaran mahasiswa

- x1.3 : memberikan informasi akademik akurat yang dibutuhkan mahasiswa
- X2** : Kepuasan Mahasiswa, dengan indikator:
 - x2.1 : komunikasi dari mulut kemulut mengenai hal positif perguruan tinggi
 - x2.2 : harapan sesuai dengan kenyataan yang diterima
 - x2.3 : persepsi pelanggan setelah mendapatkan layanan pembelajaran
- X3** : Citra kampus, dengan indikator:
 - x3.1 : penghargaan dari lingkungan yang tinggi
 - x3.2 : informasi tentang menghasilkan lulusan yang mudah memperoleh pekerjaan
 - x3.3 : Informasi tentang kampus yang memiliki tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya
- X4** : Loyalitas mahasiswa, dengan indikator:
 - X4.1 : tidak berpindahya mahasiswa ke universitas lain
 - X4.2 : rekomendasi yang baik
 - X4.3 : persepsi positif *word of mouth*

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 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 yang aktif kuliah di tahun 2018 yang berjumlah 1759; dengan teknik sampling menggunakan metode teknik sampling campuran yaitu *cluster random sampling*, Pengklasteran dilakukan kepada mahasiswa semester akhir 2017/2018 dengan asumsi sampel telah menempuh studi paling lama diantara semester yang lain; yang telah mengalami berbagai fenomena studi termasuk di dalamnya penggunaan fasilitas sistem informasi di lingkungan STKIP PGRI Tulungagung. Setelah dilakukan pengklasteran dilakukan, maka digunakan teknik *proportional random sampling* dengan mengambil sejumlah 18 mahasiswa dari setiap prodi (terdapat 7 prodi), sehingga akan terkumpul jumlah sample sebesar 198 responden. Nilai sample 18 per prodi diambil berdasarkan jumlah mahasiswa paling sedikit yang dimiliki oleh salah satu prodi.

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

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 1 :

Tabel 1
Normalitas Data
Assessment of normality (Group number 1)

| Variable | min | max | Ske w | c.r. | kurto sis | c.r. |
|----------|------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| x4.1 | 2.00 | 10.00 | .615 | 3.523 | .116 | .331 |
| x4.2 | 1.00 | 9.00 | .513 | 2.941 | .516 | 1.479 |
| x4.3 | 1.00 | 10.00 | .605 | 3.468 | -.025 | .072 |
| x3.3 | 2.00 | 10.00 | .722 | 4.135 | .557 | 1.597 |
| x3.2 | 1.00 | 10.00 | .761 | 4.359 | .622 | 1.783 |
| x3.1 | 2.00 | 10.00 | .781 | 4.476 | 1.018 | 2.915 |
| x2.3 | 1.00 | 10.00 | .545 | 3.123 | .087 | .249 |
| x2.2 | 1.00 | 10.00 | .529 | 3.030 | .309 | .887 |
| x2.1 | 1.00 | 9.00 | .333 | 1.908 | -.636 | 1.822 |
| x1.1 | 2.00 | 10.00 | .373 | 2.135 | -.620 | 1.776 |

| | | | | | | |
|--------------|------|-------|------|-------|--------|--------|
| x1.2 | 2.00 | 10.00 | .796 | 4.561 | .640 | 1.834 |
| x1.3 | 1.00 | 10.00 | .909 | 5.206 | .626 | 1.794 |
| Multivariate | | | | | 58.643 | 22.452 |

Sumber: Hasil olahan data AMOS

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 1 terlihat bahwa masih terdapat nilai C.R. untuk skewness yang berada diluar rentang ± 2.58 yaitu pada indikator X3.1 sebesar 2, 915 yang berada pada rentang > 2.58 . Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan belum memenuhi persyaratan normalitas untuk indikator X3.1. Indikator ini dipertahankan untuk memenuhi persyaratan minimal indikator setiap variabel sebesar 3. Sehingga diperlukan *screening* data untuk pengujian lanjutan.

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). Adapun hasil pengolahan data tentang *mahalanobis distance* terangkum pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Mahalanobis Maksimal

| Observation number | Mahalanobis d-squared | | |
|--------------------|-----------------------|------|-------|
| | | p1 | p2 |
| | | | |
| 145 | 48.325 | .000 | .001 |
| 118 | 43.352 | .000 | .000 |
| 160 | 40.244 | .000 | .000 |
| 136 | 37.592 | .000 | .000 |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| 129 | 18.734 | .095 | .000 |
| 106 | 18.432 | .103 | .000 |
| 177 | 17.870 | .120 | .001 |
| 133 | 17.805 | .122 | .001 |
| 165 | 17.691 | .125 | .001 |
| 27 | 17.527 | .131 | .001 |
| 26 | 17.523 | .131 | .000 |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | | ... | ... |
| 117 | 9.751 | .638 | 1.000 |
| 58 | 9.497 | .660 | 1.000 |
| 97 | 9.486 | .661 | 1.000 |
| 10 | 9.454 | .664 | 1.000 |
| 168 | 9.433 | .666 | 1.000 |
| 47 | 9.269 | .680 | 1.000 |
| 41 | 9.093 | .695 | 1.000 |
| 18 | 9.054 | .698 | 1.000 |
| 124 | 8.966 | .706 | 1.000 |

Sumber: Hasil olahan data AMOS

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari data hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa data *outlier* karena nilai upper (p2) kurang dari 0,001 dan nilai mahalanobis hitung lebih besar daripada tabel distribusi chi-square dengan tingkat signifikansi 0,01; atau dengan kata lain masih terdapat nilai probabilitas 0.000 dari data yang ada. Data tersebut selanjutnya di drop dari uji analisis dan didapatkan data yang bebas dari *outlier* yang terangkum pada Tabel 4 dengan jumlah data sebesar 143; dan untuk pengujian

selanjutnya digunakan data sejumlah tersebut.

Tabel 3
Mahalanobis Maksimal Tanpa
Permasalahan
Mahalanobis Distance

| Observation number | Mahalanobis d-squared | | |
|--------------------|-----------------------|------|------|
| | | p1 | p2 |
| 119 | 33.144 | .001 | .123 |
| 21 | 31.756 | .002 | .020 |
| 111 | 29.631 | .003 | .011 |
| 98 | 28.550 | .005 | .004 |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| 15 | 8.440 | .750 | .998 |
| 40 | 8.403 | .753 | .998 |
| 29 | 8.142 | .774 | .999 |
| 117 | 8.142 | .774 | .999 |
| 20 | 8.095 | .778 | .999 |
| 24 | 8.017 | .784 | .999 |
| 12 | 8.016 | .784 | .998 |
| 44 | 7.941 | .790 | .998 |
| 103 | 7.937 | .790 | .996 |

Evaluasi atas *Multicollinearity* dan *Singularity*

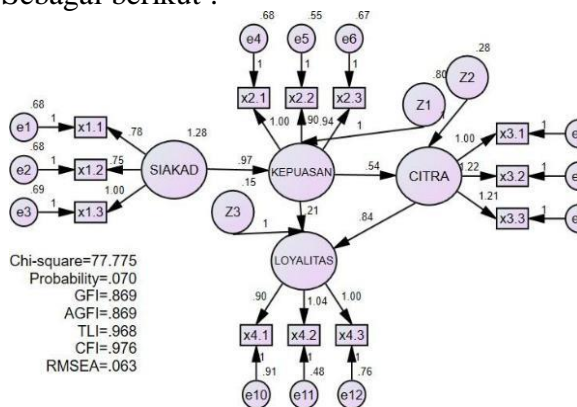
Pengujian data selanjutnya adalah untuk melihat apakah terdapat multikolinearitas dan singularitas. Indikasi adanya multikolinearitas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai determinan matriks kovarians yang benar-benar kecil, atau mendekati nol. Hasil pengolahan data nilai determinan matriks kovarians sample terangkum pada Tabel 5; dan dapat diketahui nilai determinan matriks kovarians sample sebesar 0, 342 lebih dari dari nilai nol. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data penelitian yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas dan singularitas.

Tabel 5
Determinan Matrix Kovarian

| | x4.1 | x4.2 | x4.3 | x3.3 | x3.2 | x3.1 | x2.3 | x2.2 | x2.1 | x1.1 | x1.2 | x1.3 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| x4.1 | 1.937 | | | | | | | | | | | |
| x4.2 | 1.170 | 1.842 | | | | | | | | | | |
| x4.3 | 1.133 | 1.327 | 2.031 | | | | | | | | | |
| x3.3 | 1.155 | 1.280 | 1.222 | 1.737 | | | | | | | | |
| x3.2 | 1.165 | 1.212 | 1.122 | 1.255 | 1.788 | | | | | | | |
| x3.1 | .867 | .982 | .798 | 1.029 | 1.143 | 1.337 | | | | | | |
| x2.3 | 1.125 | 1.228 | 1.438 | 1.185 | 1.273 | 1.069 | 2.470 | | | | | |
| x2.2 | .953 | 1.199 | 1.245 | 1.184 | 1.167 | 1.047 | 1.763 | 2.177 | | | | |
| x2.1 | 1.158 | 1.497 | 1.497 | 1.336 | 1.267 | 1.111 | 1.879 | 1.794 | 2.695 | | | |
| x1.1 | .477 | .662 | .712 | .665 | .510 | .457 | .829 | .851 | .900 | 1.461 | | |
| x1.2 | .350 | .595 | .728 | .524 | .559 | .491 | .867 | .829 | .946 | .826 | 1.400 | |
| x1.3 | .738 | .959 | .834 | 1.060 | .949 | .839 | 1.162 | 1.138 | 1.375 | .984 | .920 | 1.400 |

4. Uji Kelayakan Model

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) secara full model. Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model* SEM Terlampir pada Gambar 2 dengan penjelasan pada Tabel 6 Sebagai berikut :



Gambar 2.
Full Model Structural Equation Modelling

| Goodness of Fit Indeks | Cut-off Value | Hasil Analisis | Evaluasi Model |
|------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Chi – Square | < 21.774 | 77,776 | Kurang Baik |
| Probability | □ 0.05 | 0,070 | Baik |
| RMSEA | □ 0.08 | 0,63 | Baik |
| GFI | □ 0.90 | 0,869 | Marginal |
| AGFI | □ 0.90 | 0,869 | Marginal |
| TLI | □ 0.95 | 0,968 | Baik |
| CFI | □ 0.95 | 0,976 | Baik |

Tabel 6
Hasil Pengujian Kelayakan Model
Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk
Eksogen

Sumber: data hasil penelitian yang diolah Uji Chi Square didapatkan data sebesar

77,775 yang berarti model tidak fit yang dikarenakan Chi Square sensitif terhadap jumlah sample. Semakin besar sample semakin signifikan (Ghozali, 2014). Oleh karena itu dicari model fit yang lain menggunakan besar GFI, AGFI, dan RMSEA.

Nilai GFI dan AGFI tidak marginal terhadap angka 0,9 dan nilai RMSEA sebesar $0,063 \leq 0,08$ membuktikan bahwa model fit. Nilai loading I semuanya di atas 0,60 yang berarti semua indikator dinyatakan valid.

Pengujian Hipotesis

Setelah semua asumsi dapat dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis. 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 *Critical Ratio* (CR) masing-masing hubungan antar variabel; dengan hasil pengujian statistik pada Tabel 7

Tabel 7
Standardized Regression Weight
(Critical Ratio)

| | | Estimate | S.E | C.R. | P | Label |
|------------|--------------|----------|-----|------|----|-------|
| KEP UAS AN | <- SIAKAD | .974 | .12 | 7.95 | ** | par_9 |
| CITRA | <- KEPUAS AN | .543 | .05 | 9.42 | ** | par_1 |
| LOYALITAS | <- CITRA | .845 | .16 | 5.27 | ** | par_1 |
| LOYALITAS | <- KEPUAS AN | .213 | .09 | 2.24 | .0 | par_1 |
| x1.3 | <- SIAKAD | 1.000 | | | | |
| x1.2 | <- SIAKAD | .751 | .09 | 8.25 | ** | par_1 |
| x1.1 | <- SIAKAD | .779 | .09 | 8.37 | ** | par_2 |
| x2.1 | <- KEPUAS | 1.000 | | | | |

| | | | | | | |
|------|--------------|-------|-----|------|----|-------|
| x2.2 | <- AN | .898 | .06 | 13.4 | ** | par_3 |
| x2.3 | <- AN | .943 | .07 | 13.0 | ** | par_4 |
| x3.1 | <- CITRA | 1.000 | | | | |
| x3.2 | <- CITRA | 1.222 | .10 | 11.7 | ** | par_5 |
| x3.3 | <- CITRA | 1.206 | .10 | 11.7 | ** | par_6 |
| x4.3 | <- LOYALITAS | 1.000 | | | | |
| x4.2 | <- LOYALITAS | 1.036 | .09 | 11.2 | ** | par_7 |
| x4.1 | <- LOYALITAS | .901 | .09 | 9.17 | ** | par_8 |

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | | Estimate |
|-----------|----------------|----------|
| KEPUASAN | <--- SIAKAD | .776 |
| CITRA | <--- KEPUASAN | .824 |
| LOYALITAS | <--- CITRA | .702 |
| LOYALITAS | <--- KEPUASAN | .269 |
| x1.3 | <--- SIAKAD | .805 |
| x1.2 | <--- SIAKAD | .719 |
| x1.1 | <--- SIAKAD | .730 |
| x2.1 | <--- KEPUASAN | .866 |
| x2.2 | <--- KEPUASAN | .865 |
| x2.3 | <--- KEPUASAN | .853 |
| x3.1 | <--- CITRA | .810 |
| x3.2 | <--- CITRA | .856 |
| x3.3 | <--- CITRA | .856 |
| x4.3 | <--- LOYALITAS | .790 |
| x4.2 | <--- LOYALITAS | .859 |
| x4.1 | <--- LOYALITAS | .729 |

Pengujian

Pengujian Hipotesis 1

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. variabel Fasilitas pendukung pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 7.955 dan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Nilai probabilitas = $0,000 < 0,05$, menandakan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H1 diterima..

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik (Limantara, 2003; Sebayang & Tarigan 2009).

Pengujian Hipotesis 2

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R. variabel kepuasan terhadap citra adalah sebesar 9.425 dan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000; dimana nilai probabilitas = $0,000 < 0,05$, 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 (Dirgantari 2002; Siswantini & Soekiyono 2012; Arwanda et al. 2014).

Pengujian Hipotesis 3

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R.kepuasan terhadap loyalitas adalah sebesar 2.249 dengan nilai probabilitas sebesar 0,025 yang kurang dari 0,05; menandakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin kepuasan mahasiswa; maka akan meningkatkan loyalitas. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang pada garis besarnya menyebutkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Dewi et al. 2014; Mardikawati & Farida 2013).

Pengujian Hipotesis 4

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari C.R.pencitraan kampus terhadap loyalitas mahasiswa adalah sebesar 5.272 dengan

nilai probabilitas sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05; menandakan bahwa pencitraan kampus mempunyai pengaruh terhadap loyalitas lembaga. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin citra kampus; maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang secara garis besar menyebutkan bahwa citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Febriani & Andri 2015; Dirgantari 2002; Arwanda et al.2014).

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 4 konstruk ini dapat diterima secara empiris.

Adapun simpulan dari pembuktian hipotesis secara empiris adalah sebagai berikut; Pertama ada pengaruh positif dan signifikan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa; dengan kata lain SIAKAD mampu mencerminkan peningkatan kepuasan mahasiswa; Kedua ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap citra kampus; dengan kata lain semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, maka semakin meningkatkan citra kampus; Ketiga ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas; dengan kata lain semakin tinggi kepuasan mahasiswa, maka semakin meningkatkan loyalitas; Keempat ada pengaruh positif dan signifikan citra kampus terhadap citra lembaga; dengan kata lain semakin tinggi citra kampus, maka semakin meningkatkan loyalitas mahasiswa. maka semakin meningkatkan loyalitas.

Implikasi Manajerial

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

sebagai berikut : Pertama manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya menjaga dan meningkatkan mutu SIAKAD untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Upaya peningkatan tersebut dapat berupa membuat aplikasi untuk smartphone; meningkatkan cakupan informasi bagi pihak luar dan menghindari berbagai komplain dari berbagai pengguna; Kedua manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya memberikan layanan pembelajaran lebih baik untuk dapat diaplikasikan di wilayah luar kampus. Berbagai program kampus oleh mahasiswa untuk masyarakat terbukti mampu meningkatkan pencitraan kampus di mata masyarakat; Ketiga kepuasan mahasiswa terbukti mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya memberikan fasilitas pendukung peningkatan kepuasan yang lebih optimal lagi kepada para mahasiswa; yang dengan salah satunya dapat berupa memberikan kepercayaan seluas - luasnya kepada mahasiswa untuk lebih berkreasi dalam berbagai program.; Keempat manajemen STKIP PGRI Tulungagung hendaknya menjaga pencitraan yang tinggi di masyarakat, yang bisa didapatkan dari peningkatan mutu fasilitas pendukung pembelajaran, mempererat hubungan emosional pihak manajemen dengan dosen se-hingga dosen mampu memenuhi kepuasan mahasiswa, dan peningkatan kualitas layanan yang benar-benar memperhatikan pada kebutuhan mahasiswa dan dosen. Disamping itu dengan loyalitas yang timbul dari pencitraan, mahasiswa akan lebih berbangga untuk menceritakan berbagai kebaikan kampus di masyarakat.

Keterbatasan Penelitian

Pertama beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :Penelitian ini hanya mengukur secara ringkas dari loyalitas dan citra lembaga yang diukur dari tingkat kepuasan mahasiswa dan sistem informasi akademik STKIP PGRI Tulungagung;

Kedua hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasi pada kasus lain diluar obyek penelitian ini (perguruan tinggi); Ketiga 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 mutu SIAKAD, kepuasan dan loyalitas pada perguruan tinggi; karena secara garis besar faktor tersebut adalah salah satu faktor dalam meningkatkan keunggulan bersaing mahasiswa pada akhirnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardakan, M.A., (2010). Using Balance Score Card in Aligning Strategy Implementation According to Information Technology Development in Organization. *Proceedings of the European Conference on Information Management & Evaluation*, pp.1–5.
- 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), pp.123–132.
- Carpenter, J.M., (2008). Consumer shopping value, satisfaction and loyalty in discount retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(5), pp.358–363.
- Dewi, G.A.P.R.K., Yasa, N.N.K. & Sukaatmadja, P.G., (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt bpr hoki di kabupaten tabanan. *E-Jurnal ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), pp.257–275.
- 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). *Jurnal Ekonomika Bisnis ITB*, 1(2), pp.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), pp.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
- Isnaini, M., Dewi Kusuma & Noviani, L., (2015). *Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS*. *Jom FKIP*, pp.1–20.
- Kotler, P., (2000). Marketing Management Millenium Edition. *Marketing Management*, 23(6), pp.188–193.
- 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), pp.37–46.
- Mardalis, A., (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*, 9(2), pp.111–119.
- Mardikawati, W. & Farida, N., (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), pp.64–75.
- Moberg, C.R. et al., (2002). Identifying antecedents of information exchange within supply chains antecedents. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 32(9), pp.755–770.
- Panjaitan, P., (2013). Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ilmiah Business Progress*, 1(1), pp.43–49.
- 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*, pp.80–90.
- Sahyar, (2009). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Pekbis Jurnal*, 1(3), pp.131–139.
- Sebayang, F. & Tarigan, Z.J. husada, (2009). Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 13(2), pp.325–336.
- Seng, E.L.K., (2013). A Qualitative Study of Factors Contributing to International Students' Satisfaction of Institutional Quality. *Asian Social Science*, 9(13), pp.126–131.
- Septianita, W., Winarno, W.A. & Arif, A., (2014). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT . Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember) Effect System Quality , Information Quality , Service Qu. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), pp.53–56.
- Siswanti, 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*, pp.1–68.
- Sugihartono, J., (2009). *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)*. Universitas Diponegoro.
- Tjahjaningsih, E., (2013). Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 28(2), pp.13–27.
- Tjahyadi, R.A., (2006). Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek : Peran Karakteristik Merek , Karakteristik Perusahaan , dan Karakteristik Hubungan. *Jurnal Manajemen*, 6(1), pp.65– 78.
- Wu, Y.N. & Cheng, T. E., (2008). The Impact of Information Sharing in a Multiple-Echelon Supply Chain. *Int. J. Production Economics*, 115(1), pp.1–25.