

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

Mohammad Fajar Noorrahman¹, Nida Urahmah², Rahma³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: Moh.fajar.rachman@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :16-07-2026

Revised :01-08-2026

Accepted :14-08-2026

Keywords: Service Quality; Student Loyalty; Higher Education Institution; Servqual; Amuntai College Of Administrative Sciences

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on student loyalty at Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai and to determine the contribution of service quality in explaining student loyalty. The study employed a quantitative approach with a descriptive survey design. The population consisted of active Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai students in the 2025/2026 academic year, while the sample was selected through simple random sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Service quality was measured through tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, whereas student loyalty was measured through cognitive, affective, conative, and action dimensions. Data were analyzed using classical assumption tests, simple linear regression, t-test, Pearson correlation, and coefficient of determination with SPSS. The findings indicate that service quality has a positive and significant influence on student loyalty. The relationship between the variables is strong, and service quality explains more than half of the variation in student loyalty. These findings emphasize the importance of improving service speed, accuracy, fairness, facilities, and responsiveness to strengthen students' attachment to the institution.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai serta mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan loyalitas mahasiswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif dan metode survei. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai tahun akademik 2024/2025, sedangkan sampel dipilih menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan loyalitas mahasiswa diukur melalui dimensi kognitif, afektif, konatif, dan tindakan. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, korelasi Pearson, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hubungan kedua variabel berada pada kategori kuat, dan kualitas pelayanan menjelaskan lebih dari separuh variasi loyalitas mahasiswa. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kecepatan, ketepatan, keadilan, fasilitas, dan responsivitas pelayanan untuk memperkuat keterikatan mahasiswa terhadap institusi.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan penyelenggara jasa pendidikan yang dituntut tidak hanya menghasilkan lulusan, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Persaingan antarperguruan tinggi membuat kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan hubungan mahasiswa dengan institusi. Kualitas layanan pada dasarnya berkaitan dengan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang benar-benar dirasakan oleh pengguna jasa (Indrasari, 2019). Dalam konteks pendidikan tinggi, pengalaman mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administratif dapat membentuk persepsi, sikap, serta kecenderungan mereka untuk tetap terikat pada perguruan tinggi.

Berdasarkan observasi awal pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, terdapat sejumlah persoalan yang berkaitan dengan pelayanan dan keterikatan mahasiswa. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan sarana seperti laboratorium komputer dan laboratorium bahasa, pelayanan yang dirasakan belum selalu setara dan cepat, jumlah mahasiswa dalam kelas yang cukup besar, kecenderungan mahasiswa lebih memilih kegiatan di luar kampus, serta rendahnya keterlibatan sebagian mahasiswa dalam kegiatan akademik dan hubungan alumni. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dipahami tidak hanya sebagai persoalan administratif, tetapi sebagai bagian dari pengalaman mahasiswa selama berinteraksi dengan institusi.

Penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagaimana dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2022). Kelima dimensi tersebut mencakup kondisi fasilitas fisik, keandalan pegawai dalam memberikan layanan, kecepatan merespons kebutuhan mahasiswa, kepastian dan keramahan pelayanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Adapun loyalitas mahasiswa dianalisis melalui dimensi kognitif, afektif, konatif, dan tindakan menurut Oliver dalam Setiawan (2023). Loyalitas dalam penelitian ini tercermin pada keterikatan mahasiswa terhadap kampus, keinginan untuk mempertahankan hubungan dengan institusi, partisipasi dalam kegiatan, serta kesediaan merekomendasikan kampus kepada pihak lain.

Temuan penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kualitas layanan memiliki kaitan dengan loyalitas mahasiswa. Windasari, Soedjarwo, dan Mutohir (2021), misalnya, menemukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada konteks pendidikan tinggi. Penelitian ini berbeda karena memusatkan perhatian pada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan satu variabel bebas pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, sebuah perguruan tinggi dengan karakteristik lokal dan komposisi responden yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai seberapa besar kualitas pelayanan dapat menjelaskan loyalitas mahasiswa pada konteks Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai dan mengukur besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi institusi dalam memperbaiki pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengalaman mahasiswa, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan metode survei. Pengumpulan data utama dilaksanakan pada 16-17 April 2026. Populasi penelitian terdiri atas 1.996 mahasiswa aktif tahun akademik 2025/2026, yaitu 1.918 mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan 78 mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin dan diperoleh 333 responden yang dipilih menggunakan simple random sampling.

Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Instrumen menggunakan skala Likert empat pilihan jawaban untuk pernyataan favorable dan unfavorable. Variabel kualitas pelayanan pada tahap uji coba terdiri atas 30 butir yang disusun berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel loyalitas mahasiswa terdiri atas 24 butir berdasarkan dimensi kognitif, afektif, konatif, dan tindakan.

Validitas instrumen menggunakan validitas isi melalui professional judgment. Uji reliabilitas dilakukan dengan koefisien Cronbach's Alpha menggunakan SPSS versi 25. Setelah empat putaran pengujian, instrumen kualitas pelayanan menyisakan 25 butir dengan nilai Cronbach's Alpha 0,884. Instrumen loyalitas mahasiswa mempertahankan seluruh 24 butir dengan nilai Cronbach's Alpha 0,884. Dengan demikian, kedua alat ukur dinyatakan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian berdasarkan kriteria yang diterapkan dalam naskah penelitian (Darma, 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS IBM Statistics versi 25. Tahap analisis meliputi uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov, uji linearitas, dan pemeriksaan heteroskedastisitas melalui scatterplot. Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linear sederhana dan uji t. Kekuatan hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dihitung menggunakan koefisien determinasi (R^2). Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI Amuntai didominasi kategori sedang. Sebanyak 205 responden (61,6%) berada pada kategori sedang, 127 responden (38,1%) berada pada kategori tinggi, dan hanya satu responden (0,3%) berada pada kategori rendah. Pada variabel loyalitas mahasiswa, 172 responden (51,7%) berada pada kategori sedang dan 161 responden (48,3%) berada pada kategori tinggi, tanpa responden pada kategori rendah. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan loyalitas mahasiswa secara umum telah berada pada tingkat cukup baik, tetapi masih tersedia ruang perbaikan untuk mendorong lebih banyak mahasiswa masuk ke kategori tinggi.

Tabel 1. Distribusi Kategori Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa

Variabel	Rendah	Sedang	Tinggi
Kualitas pelayanan	1 (0,3%)	205 (61,6%)	127 (38,1%)
Loyalitas mahasiswa	0 (0%)	172 (51,7%)	161 (48,3%)

Sumber: Data penelitian diolah dengan SPSS IBM Statistics 25, 2026.

Uji Asumsi dan Pengujian Hipotesis

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi $0,094 > 0,05$ sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai Deviation from Linearity sebesar $0,684 > 0,05$, yang berarti hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas mahasiswa memenuhi asumsi linearitas. Pemeriksaan scatterplot juga menunjukkan titik-titik menyebar tanpa pola tertentu sehingga model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Ringkasan hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Statistik

Pengujian	Hasil	Interpretasi
Normalitas	Sig. = 0,094	Residual berdistribusi normal
Linearitas	Deviation from Linearity = 0,684	Hubungan linear
Heteroskedastisitas	Scatterplot tanpa pola tertentu	Tidak terindikasi heteroskedastisitas
Regresi	$Y = 3,462 + 1,166X$	Koefisien X positif
Uji F	$F = 446,178$; Sig. = 0,000	Model regresi signifikan
Uji t	$t = 21,123$; $t \text{ tabel} = 1,967$; Sig. = 0,000	Ha diterima
Korelasi Pearson	$r = 0,758$; Sig. = 0,000	Hubungan kuat dan signifikan
Koefisien determinasi	$R^2 = 0,574$	Kontribusi kualitas pelayanan 57,4%

Sumber: Data penelitian diolah dengan SPSS IBM Statistics 25, 2026.

Pembahasan

Dominannya kategori sedang pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mahasiswa pada umumnya telah merasakan pelayanan yang cukup memadai, tetapi belum seluruh aspek dipersepsikan optimal. Dalam kerangka SERVQUAL, perbaikan perlu menyentuh dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati secara bersamaan (Pasolong, 2022). Naskah penelitian mencatat bahwa kecepatan pelayanan dan konsistensi penyampaian informasi masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Temuan ini relevan dengan kondisi awal penelitian yang menunjukkan adanya keluhan mengenai waktu tunggu pelayanan serta keterbatasan sarana penunjang.

Pada variabel loyalitas, tidak ditemukannya responden dalam kategori rendah menunjukkan bahwa mahasiswa telah memiliki dasar keterikatan yang relatif positif terhadap institusi. Namun, proporsi kategori sedang yang masih lebih besar dibanding kategori tinggi menunjukkan bahwa loyalitas belum sepenuhnya berkembang menjadi tindakan yang kuat. Dalam perspektif Oliver sebagaimana dirujuk Setiawan (2023),

loyalitas berkembang dari tahap kognitif dan afektif menuju niat konatif dan tindakan nyata. Karena itu, loyalitas mahasiswa tidak cukup dibangun melalui persepsi positif terhadap kampus, tetapi perlu diperkuat melalui pengalaman layanan yang konsisten dan kesempatan keterlibatan yang bermakna.

Hasil pengujian regresi memperlihatkan persamaan $Y = 3,462 + 1,166X$. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan loyalitas mahasiswa. Nilai F sebesar 446,178 dengan signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk menjelaskan hubungan kedua variabel. Uji t menghasilkan t hitung 21,123 yang lebih besar daripada t tabel 1,967, sehingga hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Amuntai.

Korelasi Pearson sebesar 0,758 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa. Koefisien determinasi sebesar 0,574 berarti 57,4% variasi loyalitas mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 42,6% sisanya berkaitan dengan variabel lain di luar model penelitian. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting, tetapi bukan satu-satunya faktor yang membentuk loyalitas mahasiswa. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Windasari et al. (2021) yang menunjukkan peran kualitas layanan dalam pembentukan loyalitas mahasiswa, meskipun penelitian terdahulu tersebut juga memasukkan kepuasan sebagai variabel dalam model.

Secara praktis, hasil penelitian mengarahkan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai untuk memberi perhatian khusus pada ketepatan waktu pelayanan administrasi, kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan mahasiswa, keadilan dalam perlakuan, serta kecepatan menanggapi keluhan dan permintaan. Selain itu, salah satu aspek loyalitas yang memperoleh penilaian rendah dalam naskah adalah keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik kampus. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan perlu diikuti dengan penyelenggaraan kegiatan akademik yang lebih relevan, kreatif, dan sesuai kebutuhan mahasiswa agar kualitas pengalaman kampus dapat berkembang menjadi keterikatan dan loyalitas yang lebih kuat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Hasil uji t menunjukkan t hitung 21,123 lebih besar daripada t tabel 1,967 dengan signifikansi di bawah 0,05. Hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,758, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,574 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 57,4% variasi loyalitas mahasiswa.

Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan layanan secara berkelanjutan, terutama pada kecepatan dan ketepatan pelayanan, konsistensi informasi,

kualitas fasilitas, keadilan perlakuan, dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa. Institusi juga perlu memperkuat partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik dan nonakademik untuk membangun rasa memiliki terhadap kampus. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan agar faktor-faktor pembentuk loyalitas mahasiswa dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). Metode penelitian administrasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Darma, B. (2021). Statistika penelitian menggunakan SPSS: Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t, uji F, R^2 . Bogor: Guepedia.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Rajawali Press.
- Hermanto. (2019). Faktor pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Jawa Timur: Otinomi Press.
- Pasolong, H. (2022). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, Z. (2023). Manajemen pemasaran jasa (Teori, konsep, dan strategi manajemen pemasaran jasa era Industry 4.0 dan Society 5.0). Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Widoyoko, E. P. (2016). Teknik penyusunan instrumen penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa (Studi kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103-109.