

## DAFTAR ISI

- USING THEMATIC ANALYSIS IN APPLIED RESEARCH: A CASE STUDY OF MULTIPLE ATTITUDES AND PERCEPTIONS IN ACADEMIC STAFF PERFORMANCE APPRAISAL**, (Penggunaan Analisis Tematik dalam riset terapan: Studi kasus persepsi dan keragaman sikap dalam penilaian kinerja staf akademik), Rahmi Fahmy, (hal: 2042-2055)
- PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA INVESTASI VALUTA ASING**, (Consumer Behavior toward the Purchasing Decisions of Forex Investment Services), Muhammad Fuad, (hal: 2056-2063)
- ANALISIS AKSESIBILITAS ALUMNI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) INDONESIA TERHADAP PENGGUNA LULUSAN (USER STASPECTION) DI BANJARMASIN**, (Analysis of Accessibility alumni of Indonesia Economics High School (STIE) on user Staspection), Gusti Rusmari, (hal: 2064-2069)
- MEMBANGUN KAPASITAS KEPIMPINAN UNTUK PERBAIKAN ORGANISASI MENGHADAPI GLOBALISASI**, (Leadership Capacity building to Improved of organization facing globalization), Rahmat Murbojono, (hal: 2070-2079)
- PENGELOLAAN LAHAN KOMUNAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KETAHANAN PANGAN : Studi Kasus pada Masyarakat Pertanian di Pedesaan Sumatera Barat**, (Management of communal farm and its influenced on food resilience: A case study on agriculture community in rural of west sumatra), Agus Widlatmo, (hal: 2080-2095)
- HUBUNGAN ANTARA EKSPOR DAN PERTUMBUHAN EKONOMI PADA NEGARA-NEGARA DEVELOPING-EIGHT**, (Correlation between export and economic growth on developing-eight countries), Agus Eko Sujianto dan Siti Aminah, (hal: 2096-2106)
- PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI, CABANG JAMBI)**, (Influenced of Customer Satisfaction on Customer loyalty: A case study on Bank Syariah Mandiri, Jambi Branch), Zulfina Adriani, (hal: 2107-2127)
- PENGARUH VARIABEL STRUKTUR KEPEMILIKAN SAHAM DAN VARIABEL FAKTOR INTERNAL TERHADAP STRUKTUR MODAL PERUSAHAAN PADA INDUSTRI MAKANAN DAN MINUMAN DI BURSA EFEK JAKARTA**, (Influenced of shareholders structure variable and internal factor variable on company capital structure in food and beverage at Jakarta Stock Exchange), Rika Setiawati dan Syaifulloh Has, (hal: 2128-2151)
- PENGARUH BIAYA PROMOSI MELALUI SPONSORSHIP PERTANDINGAN OLAHRAGA DAN MUSIK TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN ROKOK A-MILD (KASUS PT. HM. SAMPOERNA CABANG JAMBI)**, (Influenced of Promotion Expense through Sport Sponsorship Contest and Music to increasing of cigarette sale of A Mild: A case of PT. HM. Sampoerna Jambi Branch), Syahmaril Yacob, (hal: 2152-2171)
- PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS LAYANAN DOSEN DAN LOYALITAS BELAJAR TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG**, (Influenced of Satisfaction on lecture service quality and learning loyalty toward student academic achievement of Padang State University), Yunita Wardi dan Perongid Susanto, (hal: 2172-2182)
- PENGARUH RETURN ON EQUITY (ROE), NET PROFIT MARGIN (NPM), EARNING PER SHARE (EPS), DAN DEBT TO EQUITY RATIO (DER) TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAPAT DI BURSA EFEK JAKARTA**, (Influenced of Return on Equity, Net Profit Margin, Earning Per Share and Debt Equity Ratio on Stock price of listed Manufacturer company in Jakarta Stock Exchange), Yuliana Halim dan Iskandar Muda, (hal: 2183-2195)
- ANALISIS TOTAL FACTOR PRODUCTIVITY (Pendekatan Fungsi Produksi)**, (Analysis of total of productivity factor / Production function approach), Aulia Tasman dan Yurmawati, (hal: 2196-2203)
- PETA ALIRAN PERDAGANGAN KOMODITI PERTANIAN DAN POSISI INDONESIA DIANTARA NEGARA-NEGARA DI DUNIA**, (The Map of world agricultural trade and the position of Indonesia among the world countries), Maryadi, (hal: 2204-2235)
- DAMPAK PENGEMBANGAN INDUSTRI PENGOLAHAN HASIL PERTANIAN TERHADAP KINERJA PERTUMBUHAN EKONOMI DAN SEKTORAL DI PROVINSI JAMBI: SUATU PENDEKATAN MODEL INPUT-OUTPUT REGIONAL**, (Impact of Agriculture Industri Development to Sectoral and Economic Growth in Jambi Province: A Regional Input-Output Model Approach), Basir dan Arman Dells, (hal: 2236-2241)
- ALOKASI WAKTU TENAGA KERJA WANITA PEDESAAN DI KECAMATAN MENDAHARA KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR**, (Time Allocation of Rural women labor in Mendahara District, East Tanjung Jabung Regency), Saad Nurdy, (hal: 2242-2254)
- PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP PENGURANGAN RESIKO KECURANGAN PELAPORAN AKUNTANSI PERUSAHAAN**, (The Influence Of GCG on Fraud Risks of A Company Accounting Report), Afrizal, (hal: 2255-2264)
- ANALISIS KAUSALITAS ANTARA PENGELUARAN PEMERINTAH DAN INVESTASI SWASTA DI INDONESIA**, (Analysis of Casualty between expenditure of government and private investment sector in Indonesia), Syarifuddin A. Bakar, (hal: 2265-2274)



### DEWAN PENGELOLA

**Pelindung :**

Rektor Universitas Jambi

**Pengarah :**

Dr. Afrizal, SE, M.Si., Ak.  
(Dekan FE - Unja)

**Penyunting :**

Dr. Johannes, SE, M.Si  
(Ketua)

Prof. Dr. H. Amri Amir, SE, MS.

Dr. Lizar Alfansi, SE, MBA

Dr. H. Sofyardi, SE, MA

Dr. Harry Sudarto

Dr. Suratno

Dr. Ridwan Nuraizi, SE, M.S

Dr. Fahmi Radhi, SE, MBA

Drs. Zulgani, MS

Drs. Syahmardi Yacob, MBA

Parmadi, SE

( Anggota )

**International Adviser**

Colin H. Kirkpatrick, Phd

**Distributor :**

Herlisman  
Misno

**Alamat :**

Laboratorium Matrik  
Fakultas Ekonomi Universitas Jambi,  
Kampus Pinang Masak Mendalo  
Telp/Fax. 0741 - 583317  
E-mail : jurnal\_mp@yahoo.com.

## Salam Redaksi

JURNAL MANAJEMEN DAN PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI UNJA

Jurnal Manajemen dan Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Jambi secara konsisten terbit empat (4) kali dalam satu tahun. kebebasan ilmiah yang bertanggung jawab, berkualitas, dan keseimbangan antara akademis dan praktisi menjadi dasar dalam penelaahan setiap naskah yang diterbitkan. Misi Jurnal ini adalah menjadi wadah komunikasi antara ilmuan, antara ilmuan dan praktisi sehingga mampu menjadi wahana komunikasi spesifik. Lebih daripada itu, jurnal ini memilih masalah - masalah daerah untuk tetap ditampilkan secara akademis. Untuk mengisi setiap terbitan dewan editor menerima naskah, baik berupa hasil penelitian maupun karya ilmiah populer. Untuk keseragaman format artikel dapat dilihat dari jurnal ini. Untuk kepentingan penerbitan, dimohon penulis rela menyerahkan kopi disket setiap naskah yang akan diterbitkan. Harga peredisi adalah Rp.25.000,- sementara bagi pelanggan yang bersedia membayar (empat) 4 edisi sekaligus (pertahun) diberi potongan sebesar Rp. 5.000,-. Naskah dapat dikirimkan atau diantar langsung ke alamat Sekretariat Jurnal, Yaitu Laboratorium Matriks Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Kampus Pinang Masak Mendalo, Telp/Fax. 0741 - 583317. E-mail : jurnal\_mp@yahoo.com.

"Jurnal Manajemen dan Pembangunan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jambi"  
Telah Ter-akreditasi Dikti Nomor 26/DIKTI/  
Kep/2005 tanggal 30 Mei 2005

dicetak oleh : "CV. BUKIT MAS" Telp/Fax. 0741 - 667751  
( Isi diluar Tanggungjawab Percetakan)

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS LAYANAN DOSEN DAN LOYALITAS BELAJAR TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

*(Influenced of Satisfaction on lecture service quality and learning loyalty toward student academic achievement of Padang State University)*

**Yunia Wardi dan Perengki Susanto**

Doktor Ilmu Ekonomi, Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Kampus UNP Air Tawar Padang, Sumatera Barat

Dosen Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Kampus UNP Air Tawar Padang, Sumatera Barat

**Abstract**

*This study aims to analyze: (1) the effects of satisfaction on reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles toward student learning loyalty, (2) the effects of satisfaction on reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and student learning loyalty toward student learning prestasi. The research sample is determined iteratively as 100 UNP's student. The research sample taking used the Proportional Cluster Random Sampling Method. This analysis used Statistical Test of Path Analysis. The results of this research reveal that (1) the satisfaction on responsiveness and empathy partially significantly affect the student learning loyalty (2) the satisfaction on empathy partially significantly affect the student learning achievement at  $\alpha = 0.05$ .*

**Key Words :** keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, kepuasan, loyalitas, prestasi belajar

**PENDAHULUAN**

Keberhasilan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan akademik diukur dari Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) yang diperoleh mahasiswa. Keberhasilan mahasiswa tersebut dapat ditunjukkan oleh sekurang-kurangnya mahasiswa memperoleh IPK minimal 2,75 (Buku Panduan Mahasiswa UNP, 2007). Hal ini, berarti bahwa mahasiswa ber-IPK minimal 2,75 dapat dikatakan telah mencapai keberhasilan minimal dalam melaksanakan kegiatan akademik. Bila dilihat dari kenyataan di lapangan ada kecenderungan menunjukkan, bahwa sebanyak 48 persen mahasiswa UNP memiliki IPK di bawah rata-rata 2,75 (UNP Dalam Angka, 2007). Ini berarti, bahwa masih ada sebanyak 48 persen mahasiswa UNP yang dapat dikategorikan belum berhasil untuk mencapai prestasi akademik.

Kemungkinan penyebabnya adalah karena mereka tidak mengikuti proses perkuliahan dengan baik.

Keberhasilan memperoleh prestasi akademik sangat ditentukan oleh kerajinan dan keaktifan mahasiswa mengikuti proses perkuliahan. Sebab, jika tidak mengikuti proses perkuliahan minimal 80 persen dari 16-18 kali tatap muka dalam satu semester, maka mahasiswa tidak diperkenankan ikut ujian semester tanpa ada solusi untuk mendapatkan nilai ujian tersebut setelah ujian semester dilaksanakan (Buku Pedoman Akademik UNP, 2006).

Konsekuensinya adalah mahasiswa tidak mempunyai nilai ujian semester yang akan dijadikan komponen nilai akhir semester. Dengan demikian dapat dipastikan, bahwa mahasiswa yang berkasus seperti ini tidak

lulus (gagal) dalam matakuliah yang diikutinya yang berakibat pada penurunan indeks prestasi (IP) mahasiswa. Penurunan IP per semester pada akhirnya akan berakibat pula pada IPK mahasiswa. Kondisi ini menandakan, bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan prestasi akademik ditentukan oleh kerajinan dan keaktifan mahasiswa mengikuti dengan serius proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh UNP.

Keaktifan dan kerajinan mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan yang muncul atas kesadaran sendiri tanpa merasa dipaksa oleh pihak-pihak tertentu misalnya dosen, orang tua, kawan. cenderung mengindikasikan loyalitas mahasiswa. Seorang mahasiswa yang loyal merasa rugi jika ia tidak mengikuti perkuliahan yang dilaksanakan oleh dosen. Baginya ada sesuatu yang hilang dan kehilangan itu merupakan kerugian besar dalam hidupnya.

Loyalitas mahasiswa ini akan muncul antara lain jika mereka merasa puas atas layanan akademik yang diberikan dosen UNP. Kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik tersebut dapat dicapai apabila dosen UNP memiliki keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (*reliability*), (2) daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan akademik dengan tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan yakni memberikan kepastian layanan kepada mahasiswa yang ditunjukkan oleh pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh dosen, (4) empati yakni memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan mahasiswa (*emphaty*) dan (5) bukti fisik yakni memberikan layanan akademik didukung oleh fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang memadai (*tangibles*).

Hal ini dapat ditunjukkan antara lain dengan cara dosen memberikan kuliah sesuai dengan buku pedoman akademik dan jadwal perkuliahan yang telah ditetapkan, dosen mengajar sesuai dengan silabus yang telah ditetapkan, dosen mengajar tepat waktu, dosen mengajar penuh disiplin dan rajin memberikan perkuliahan, dosen suka

membantu dan memberikan perhatian kepada mahasiswa dan dosen berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa, dosen menyediakan buku penunjang perkuliahan yang *up to date*, dosen menyediakan media pengajaran yang berbasis teknologi informasi (komputer), dosen menggunakan metode mengajar yang bervariasi, dan dosen mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

Kenyataan di lapangan menunjukkan, bahwa masih ada sebagian dosen yang belum memberikan kualitas layanan akademik yang memuaskan, seperti pelaksanaan kuliah belum mencapai target yang telah ditetapkan (16-18 tatap muka), masuk kuliah sesuka hati dosen, sering terjadi pergantian jadwal kuliah mendadak, waktu perkuliahan yang sering molor (tidak tepat waktu), tidak transparansinya dosen atas materi kuliah, mengajar tidak menarik perhatian, dosen muda lebih aktif daripada dosen senior, rendahnya perhatian yang diberikan dosen kepada mahasiswa secara individu, dosen tidak ramah memberikan kuliah, tata ruang kuliah yang semrawut, penggunaan media hampir sekali tidak ada, jika ada cenderung yang konvensional atau referensi cenderung usang, dan ditambah lagi dengan pelayanan administrasi yang sering terlambat. Untuk yang terakhir ini, sejalan dengan hasil penelitian Armida, dkk (2004: ), bahwa persepsi mahasiswa atas kualitas layanan administrasi belum memuaskan.

Kesenjangan yang terjadi antara layanan akademik yang diterima oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa atas kualitas layanan akademik dosen membuat mahasiswa merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut mengakibatkan mahasiswa malas atau dengan rasa terpaksa datang ke kampus untuk kuliah. Kondisi ini berkemungkinan berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa.

Oleh karena itu, tulisan ini ingin menganalisis sejauhmana pengaruh kepuasan atas kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap loyalitas belajar mahasiswa UNP, dan sejauhmana kepuasan atas dimensi kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan

*tangibles*, dan loyalitas belajar berpe-ngaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa UNP.

Dengan demikian tulisan ini, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* terhadap loyalitas belajar mahasiswa UNP, dan pengaruh kepuasan atas kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability, res-ponsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*, dan loyalitas belajar terhadap prestasi akademik mahasiswa UNP.

## KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### Kajian Teori

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 tahun 2003 pasal 58 ayat (1) menyatakan bahwa evaluasi hasil belajar peserta didik dilakukan oleh pendidik untuk memantau proses, kemajuan, dan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan. Ini berarti, bahwa evaluasi hasil belajar bagi pendidik (dosen) dapat digunakan untuk memantau kemajuan dan hasil belajar peserta didik (mahasiswa). Sehubungan dengan ini, Suryobroto (1990:143) menjelaskan, bahwa evaluasi hasil belajar berguna bagi dosen untuk mendapatkan umpan balik tentang sejauhmana tujuan pembelajaran (hasil belajar) telah tercapai sehingga dosen bisa merencanakan pembelajaran selanjutnya.

Istilah lain dari hasil belajar yang sering digunakan di perguruan tinggi adalah prestasi akademik. Prestasi akademik merupakan tolok ukur keberhasilan mahasiswa selama mengikuti proses pembelajaran di perguruan tinggi. Prestasi akademik tersebut tercermin dari Indeks Prestasi (IP) yang diperoleh mahasiswa tiap semester dengan peringkat tertinggi 4,0 dan terendah 0,0. IP ini dapat dikategorikan ke dalam prestasi sangat tidak memuaskan dengan rentangan 0,00- 0,99, kurang memuaskan dengan rentangan 1,00-1,99, memuaskan dengan rentangan 2,00-2,74, sangat memuaskan dengan rentangan 2,75-3,50, dan pujian dengan rentangan 3,51-4,00 (Buku Pedoman Akademik, 2006).

Prestasi akademik mahasiswa ini ditentukan antara lain oleh loyalitas belajar dan kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang diberikan dosen. Loyalitas merupakan sikap positif seseorang terhadap sebuah merek, komitmennya pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembelian dimasa yang akan datang (Assael,1992:67; Oliver, 1997: 403). Dengan demikian, bila dikaitkan dengan mahasiswa, maka loyalitas belajar merupakan sikap positif dan komitmen mahasiswa terhadap dosen dan materi ajar yang disampaikan dosen sekaligus bermaksud meneruskan kegiatan pembelajaran dengan sebaik mungkin dimasa yang akan datang.

Loyalitas belajar mahasiswa ini terlihat pada sikap dan perilakunya yang mengikuti perkuliahan dengan baik secara terus menerus atas kesadarannya sendiri. Dengan terbentuknya perilaku yang demikian diharapkan prestasi akademik mahasiswa semakin meningkat. Loyalitas belajar tersebut akan dapat dilihat dari kesungguhan mahasiswa mengerjakan tugas yang diberikan dosen, mengulangi materi perkuliahan yang diberikan, dan konsentrasi mengikuti kuliah tatap muka, dan menghadiri perkuliahan secara terus menerus atas kesadaran sendiri. Sikap dan perilaku yang seperti ini pada akhirnya mempengaruhi hasil belajar mahasiswa (Slameto, 2003:86-92). Semakin serius mahasiswa mengerjakan tugas, semakin sering mahasiswa mengulangi materi kuliah yang diberikan dosen, dan semakin konsentrasi mahasiswa mengikuti kuliah tatap muka, dan semakin sering mahasiswa menghadiri perkuliahan, maka ada kecenderungan semakin meningkat prestasi akademik mahasiswa.

Menurut Fornell dalam Fandy Tjiptono (1997:126) setidaknya terdapat lima faktor yang mempengaruhi loyalitas, yaitu *customer satisfaction, switching barrier, value, customer characteristic, dan market competition*. Salah satu faktor penting yang membuat konsumen loyal adalah *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) adalah kondisi dimana orang mendapatkan apa yang diharapkan sama dengan kinerja produk. Sedangkan, Day dalam Tjiptono, (1997: 23) menyatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan

terhadap evaluasi ketidakesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sehubungan dengan ini, Kotler (2003:50) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Bagi sebuah perguruan tinggi, misalnya UNP yang dimaksud dengan *customer* (pelanggan) di antaranya adalah mahasiswa, sedangkan kinerja produk dapat di-proxi-kan dengan kinerja layanan yang diberikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan di UNP, misalnya dosen. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen adalah kondisi dimana mahasiswa mendapatkan apa yang diharapkan sama dengan kinerja layanan yang diberikan dosen. Kinerja dosen ini dapat dilihat dari kualitas layanan dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa UNP. Dalam hal ini, Oliver (1997: 411) menjelaskan, bahwa kepuasan ditimbulkan oleh kinerja kualitas produk yang diterima konsumen. Berkaitan dengan UNP, tentu kepuasan seorang mahasiswa atas kualitas layanan dosen dapat ditimbulkan oleh kinerja kualitas layanan yang diberikan oleh dosen itu sendiri.

Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah seorang mahasiswa puas, maka UNP perlu mengkaji nilai-nilai yang terkandung dalam kualitas, karena kualitas itu merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan layanan yang akan dinikmati oleh mahasiswa (Lupiyoadi, 2001: 142). Setiap konsumen tidak terkecuali mahasiswa selalu mempertimbangkan kualitas layanan yang dikonsumsi/dinikmatinya. Tanpa mengetahui kualitas, dia mungkin saja tidak berminat dan tidak mau mengkonsumsi/menikmati layanan akademik yang diberikan dosen. Dalam benaknya, kualitas layanan adalah segala-galanya. Betapa pentingnya kualitas layanan ini dalam perspektif konsumen (mahasiswa), sebagian besar dari mereka ada yang menyatakan: "biarlah kalah membeli, asal menang memakai". Ini berarti, bahwa mereka rela membeli/membayar dengan harga (SPP) yang

mahal (kalah membeli), asalkan kualitas layanan akademik yang diberikan dosen terjamin (menang memakai). Pernyataan ini sejalan dengan persepsi konsumen mengenai kualitas, bahwa harga yang mahal cenderung menunjukkan kualitas produk yang bagus. Dengan kata lain, semakin mahal harga, maka konsumen menganggap kualitas layanan semakin baik (Zeithaml, 2003:11; Winardi, 1992 : 4). Ini berarti, bahwa semakin mahal SPP, maka mahasiswa menganggap kualitas layanan akademik yang diberikan dosen semakin baik.

Hingga kini defenisi yang jelas mengenai kualitas tidaklah mudah dirumuskan. Masing-masing pihak yang berkepentingan (perusahaan dan konsumen) mengartikan kualitas berbeda. Menurut pandangan perusahaan (internal), kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi, sedangkan menurut pandangan konsumen (eksternal), kualitas adalah persepsi konsumen mengenai kualitas (Kotler, 2003:57; Payne, 2001: 272; Tjiptono, 2001: 2). Oleh karena kualitas itu melekat pada layanan yang dihasilkan penyedia (perusahaan) dan dikonsumsi (dinikmati) oleh konsumen, maka kualitas layanan seyogyanya ditentukan oleh persepsi konsumen. Jadi, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Hal ini sejalan dengan pergeseran fokus perusahaan dari *corporate focus* ke *customer focus* (Wahyuningsih, 1999:48).

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh *American Society for Quality Control* (ASQC) di beberapa negara yaitu Amerika Serikat, Jerman, dan Jepang, kualitas di mata konsumen dapat ditentukan atas dasar : nama yang terkenal, rekomendasi dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu, kinerja, kecakapan kerja, harga, reputasi pemanufakturan, penampilan (*appearance*), daya tahan, kemudahan untuk digunakan, dan kualitas itu sendiri (Kolarik, 1995:4). Dari hasil penelitian ini ASQC menyimpulkan, bahwa kualitas adalah sejumlah keistimewaan dan karakteristik dari produk atau layanan yang mempunyai kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler, 2003:57).

Menurut Tjiptono (1996:60,97) dan Payne (2001:275) kualitas layanan tersebut

terdiri dari beberapa komponen yaitu : kualitas teknis (*physical quality*), fungsional (*interactive quality*), dan citra perusahaan (*corporate quality*). Kualitas teknis adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) layanan yang diterima konsumen. Kualitas fungsional yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian layanan. Sedangkan, citra perusahaan adalah profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan adalah kualitas *output*, layanan, dan citra perusahaan.

Dalam penelitian Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985:48) terhadap beberapa jenis layanan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor/dimensi utama yang menentukan kualitas layanan yaitu : *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangible*. Oleh karena adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas, dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:12) merangkum sepuluh dimensi utama menjadi lima dimensi yaitu : (1) *reliability* (keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (2) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, (4) *emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan dan (5) *tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles* merupakan determinan loyalitas mahasiswa kepada UNP.

Jadi, kepuasan mahasiswa atas *reliability* dosen merupakan perasaan senang atau tidak senang mahasiswa atas kemampuan dosen memberikan layanan perkuliahan

yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, misalnya dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu. Kepuasan mahasiswa atas *responsiveness* dosen merupakan perasaan senang mahasiswa atas keinginan do-sen untuk membantu mahasiswa dan memberi layanan secara cepat dan tanggap, misalnya lambatnya mahasiswa memahami materi, kegelisahan mahasiswa dalam belajar, metode belajar yang kurang menarik. Kepuasan mahasiswa atas *assurance* dosen merupakan perasaan senang mahasiswa atas kepastian kualitas layanan akademik yang diberikan dosen, misalnya kepastian ilmiah tentang materi kuliah, ketepatan waktu konsultasi matakuliah, kepastian konsultasi di kampus dan di luar kampus. Kepuasan mahasiswa atas *emphaty* dosen merupakan perasaan senang mahasiswa atas kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi yang baik dengan dosen, perhatian pribadi dan pemahaman dosen mengenai kebutuhan mahasiswa, misalnya perhatian dosen terhadap mahasiswa yang sulit memahami materi kuliah, mahasiswa yang rajin, mahasiswa yang nakal, dan sebagainya. Kepuasan atas mahasiswa *tangibles* dosen merupakan perasaan senang mahasiswa atas fasilitas fisik yang disediakan dan digunakan dosen, seperti fasilitas pembelajaran misalnya silabus; *hand out*; buku ajar dan referensi yang *up to date*; ruang kuliah; perpustakaan; ruang internet; alat/media pembelajaran; tempat parkir yang luas dan sebagainya.

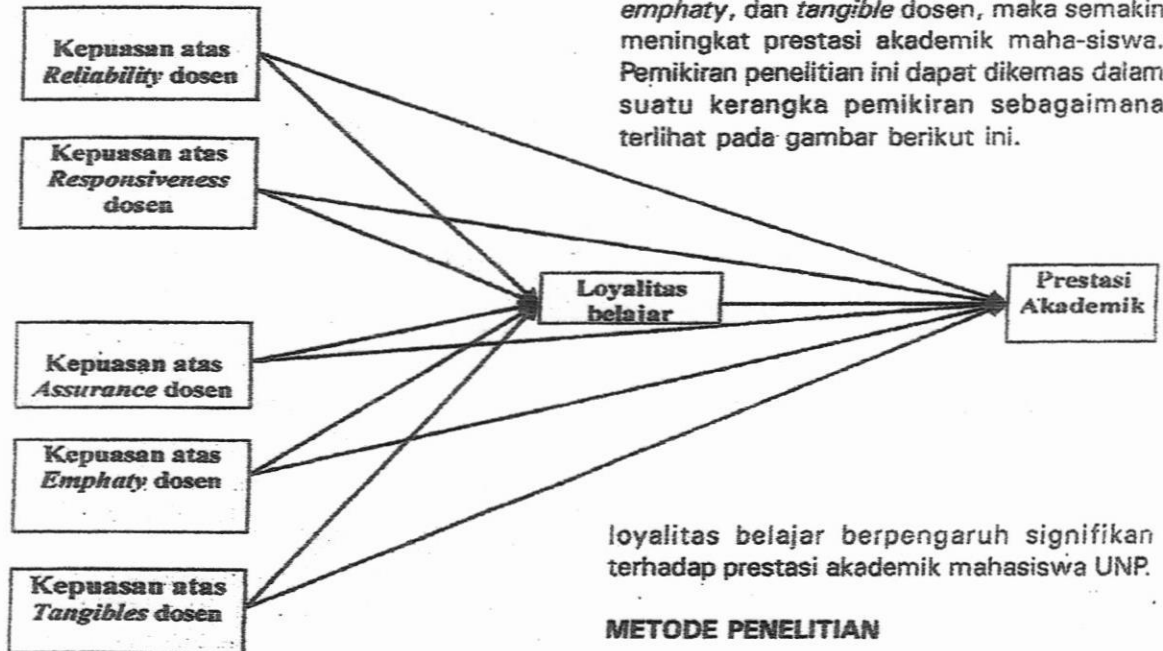
Di samping itu, kepuasan atas kualitas layanan dosen juga dapat mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa. Sebab, mahasiswa yang puas atas kualitas akademik yang diberikan dosen akan termotivasi untuk belajar secara sungguh-sungguh. Kesungguhan belajar tersebut berdampak pada prestasi akademik mahasiswa. Ini berarti, bahwa semakin puas mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang diberikan dosen, maka semakin meningkat prestasi akademik mahasiswa.

#### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori di atas dapat ditarik suatu pemikiran, bahwa fluktuasi prestasi akademik ditentukan oleh loyalitas

belajar mahasiswa. Semakin loyal mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan dengan dosen, maka ada kecenderungan semakin meningkat prestasi akademiknya. Sedangkan loyalitas belajar tersebut dipicu oleh kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang diberikan dosen. Dengan kata lain, apabila mahasiswa merasa puas atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dosen, maka semakin loyal mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan dengan dosen. Tidak hanya itu, kepuasan

atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dosen juga berpengaruh pada prestasi akademik mahasiswa. Sebab, mahasiswa yang puas atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dosen akan termotivasi untuk belajar secara sungguh-sungguh. Kesungguhan belajar ini pada akhirnya berdampak pada peningkatan prestasi akademik mahasiswa. Ini berarti, bahwa semakin puas mahasiswa atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dosen, maka semakin meningkat prestasi akademik mahasiswa. Pemikiran penelitian ini dapat dikemas dalam suatu kerangka pemikiran sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1: Kerangka Pemikiran Penelitian

#### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, kajian teori, dan kerangka pemikiran di atas dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

##### Hipotesis 1 :

Kepuasan atas - *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* dosen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas belajar mahasiswa UNP.

##### Hipotesis 2 :

Kepuasan atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* dosen dan

loyalitas belajar berpengaruh signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa UNP.

#### METODE PENELITIAN

Unit observasi (pengamatan) penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang yang terdaftar pada semester Januari-Juni 2007. Jenis penelitian ini adalah verifikatif yang menggunakan metode survei (Nazir, 1990:65; Kerlinger, 1995:660).

Jenis data penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari responden penelitian. Data primer ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa). Namun sebelum kuesioner ini dibagikan kepada responden terlebih dahulu diuji kesahihan dan keandalannya guna mendapatkan data primer yang sah dan andal. Uji kesahihan menggunakan *common sense* dan logika, sedangkan uji keandalan menggunakan teknik analisis Alpha Cronbach.



Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang yang terdaftar pada semester Januari-Juni 2007 sebanyak 12.745 orang yang tersebar pada 7 fakultas. Dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2000:49) besarnya ukuran sampel dapat ditetapkan sebanyak 100 orang mahasiswa dan pengambilan sampel dilakukan secara *proportional cluster random sampling*. Untuk lebih jelasnya populasi dan sampel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Variabel penyebab penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dosen

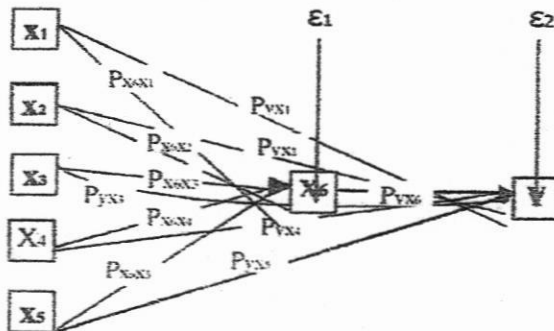
yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, sedangkan variabel akibat adalah loyalitas belajar dan prestasi akademik mahasiswa. Khusus untuk variabel loyalitas, ketika variabel kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dosen yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa, maka variabel loyalitas belajar merupakan variabel antara (*intervening variable*).

Tabel 1: Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Fakultas	Populasi (org)	Sampel (org)
1.	Fakultas Ilmu Pendidikan	2835	$(2835/12745) * 100 = 22$
2.	Fakultas Bahasa Sastra dan Seni	1993	$(1993/12745) * 100 = 16$
3.	Fakultas MIPA	1553	$(1553/12754) * 100 = 12$
4.	Fakultas Ilmu-ilmu Sosial	1213	$(1213/12745) * 100 = 10$
5.	Fakultas Teknik	2277	$(2277/12745) * 100 = 18$
6.	Fakultas Keolahragaan	1180	$(1180/12745) * 100 = 9$
7.	Fakultas Ekonomi	1694	$(1694/12745) * 100 = 13$
	<b>Total</b>	<b>12.745</b>	<b>100</b>

Sumber : (UNP dalam angka, 2007)

Analisis data menggunakan uji statistik yaitu Analisis Jalur (*Path Analysis*), sebab hubungan antar variabel penelitian bersifat kausal yang menuju ke satu arah atau rekursif (Al-Rasjid, 1994:11; Sitepu, 1994:1; Solimun, 2002: 49). Untuk memudahkan analisis, hubungan antar variabel secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 : Struktur Hubungan Variabel Penyebab  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan Variabel Akibat  $X_6$  dan  $Y$

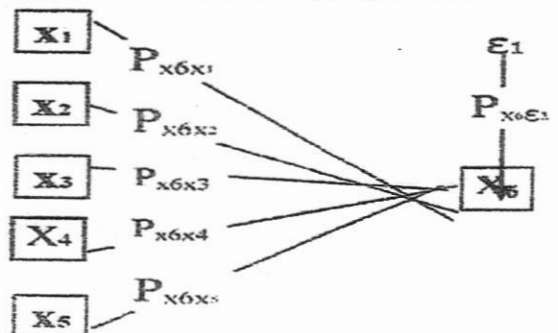
Keterangan :

$X_1$  = Kepuasan atas *reliability* dosen,  $X_2$  = Kepuasan atas *responsiveness* dosen,  $X_3$  = Kepuasan atas

*assurance* dosen,  $X_4$  = Kepuasan atas *emphaty* dosen,  $X_5$  = Kepuasan atas *tangibles* dosen,  $X_6$  = Loyalitas belajar mahasiswa,  $Y$  = Prestasi akademik mahasiswa,  $P_{xxi}$ ;  $P_{xyi}$  = Koefisien jalur, dan  $\epsilon_1, \epsilon_2$  = Variabel lain yang berpengaruh (variabel pengganggu).

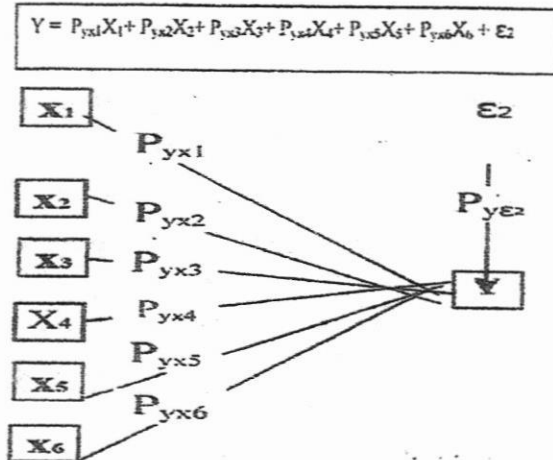
Struktur hubungan di atas dipecah menjadi dua substruktur yaitu sub-struktur 1 dan substruktur 2. Substruktur 1 menggambarkan pengaruh  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  terhadap  $X_6$  dapat dijelaskan melalui persamaan jalur dan struktur hubungan sebagaimana terlihat pada Gambar 3.

$$X_6 = P_{x6x1}X_1 + P_{x6x2}X_2 + P_{x6x3}X_3 + P_{x6x4}X_4 + P_{x6x5}X_5 + \epsilon_1$$



Gambar 3 : Struktur Hubungan Variabel Penyebab  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan Variabel Akibat  $X_6$

Sedangkan, substruktur 2 menggambarkan pengaruh  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  terhadap  $Y$  dapat dijelaskan melalui persamaan jalur dan struktur hubungan sebagaimana terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4: Struktur Hubungan Variabel Penyebab  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  dan Variabel Akibat  $Y$

Koefisien jalur sebagaimana terlihat pada Gambar 3 dan Gambar 4 diuji secara statistik menggunakan uji F untuk melihat pengaruh variabel penyebab secara keseluruhan pada  $\alpha = 0,05$ . Apabila uji F signifikan, maka dilakukan uji t untuk melihat pengaruh secara individual, pada  $\alpha = 0,05$ . Apabila ada variabel secara individual tidak berpengaruh, maka dilakukan *Triming Test* untuk mengeliminasi variabel yang tidak berpengaruh tersebut dari model sebelumnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kepuasan Atas *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* dosen Terhadap Loyalitas Belajar Mahasiswa UNP

Berdasarkan uji F ternyata, bahwa secara keseluruhan kepuasan atas *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* dosen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas belajar mahasiswa UNP dengan kontribusi pengaruh sebesar 19,1 %, dan 80,9 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Oleh karena itu, pengujian secara individual dapat diteruskan. Berdasarkan uji-t diperoleh informasi sebagai berikut:

a. Kepuasan atas *responsiveness* dan *emphaty* dosen secara individual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas belajar mahasiswa pada  $\alpha = 0.05$ . Ini berarti, bahwa semakin meningkat perasaan senang mahasiswa atas keinginan dosen untuk membantu mahasiswa dan memberi layanan secara cepat dan tanggap, misalnya terhadap mahasiswa yang lambat memahami materi, mahasiswa yang gelisah dalam belajar, metode belajar yang kurang menarik, dan semakin meningkat perasaan senang mahasiswa atas kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi yang baik dengan dosen, perhatian pribadi dan pemahaman dosen mengenai kebutuhan mahasiswa, misalnya perhatian dosen terhadap mahasiswa yang sulit memahami materi kuliah, mahasiswa yang rajin, mahasiswa yang nakal, maka semakin meningkat kesungguhan mahasiswa mengerjakan tugas dan mengulangi materi perkuliahan, dan konsentrasi mahasiswa dalam mengikuti kuliah tatap muka, dan kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan secara terus menerus atas kesadaran sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Fornell dalam Fandy Tjiptono (1997:126) yang menyatakan bahwa kepuasan atas sesuatu yang menjadi objek pemuas, misalnya *responsiveness* dan *emphaty* dosen ikut menentukan loyalitas seseorang terhadap sesuatu, misalnya loyalitas mahasiswa terhadap belajar.

b. Kepuasan atas *reliability, assurance, dan tangible* dosen secara individual tidak berpengaruh terhadap loyalitas belajar mahasiswa UNP. Ini berarti, bahwa senang atau tidak senang mahasiswa atas kemampuan dosen memberikan layanan perkuliahan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, misalnya dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu (*reliability*), senang atau tidak senang mahasiswa atas kepastian kualitas layanan akademik

yang diberikan dosen, misalnya kepastian ilmiah tentang materi kuliah, ketepatan waktu konsultasi matakuliah, kepastian konsultasi di kampus dan di luar kampus (*assurance*), dan senang atau tidak senang mahasiswa atas fasilitas fisik yang disediakan dan digunakan dosen, seperti fasilitas pembelajaran misalnya silabus; *hand out*; buku ajar dan referensi yang *up to date*; ruang kuliah; perpustakaan; ruang internet; alat/media pembelajaran; tempat parkir yang luas (*tangible*) tidak berpengaruh apa-apa terhadap kesungguhan mahasiswa mengerjakan tugas dan mengulangi materi perkuliahan, dan konsentrasi mahasiswa dalam mengikuti kuliah tatap muka, dan kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan secara terus menerus atas kesadaran sendiri. Ketiadaan pengaruh kepuasan atas *reliability*, *assurance*, dan *tangible* dosen mungkin disebabkan karena bagi mahasiswa yang namanya kuliah itu adalah beban tugas teramat berat, membosankan dan mungkin juga menakutkan. Sebab sebaik apapun dosen, pasti ujung-ujungnya akan memberikan tugas dan pekerjaan rumah (PR) atau sesuatu yang harus dipecahkan oleh mahasiswa. Jika mahasiswa dibolehkan tidak hadir kuliah tetapi dijamin lulus dalam matakuliah tersebut, maka ada kecenderungan mahasiswa memilih tidak hadir kuliah. Karena itu apapun yang akan diberikan oleh dosen dalam konteks *reliability*, *assurance*, dan *tangible* merupakan sesuatu yang tidak menarik baginya, apalagi menyangkut loyalitas mereka.

Oleh karena pengujian variabel secara parsial ada yang tidak berpengaruh seperti *reliability*, *assurance*, dan *tangible*, maka *triming test* dapat dilakukan dengan memasukkan variabel yang berpengaruh ke dalam model analisis jalur yang baru dan mengeliminir variabel-variabel yang tidak berpengaruh. Berdasarkan *triming test* tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan atas *emphaty* dosen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas belajar mahasiswa, sedangkan kepuasan atas *reliability* tidak berpengaruh terhadap

loyalitas belajar mahasiswa pada  $\alpha = 0.05$ . Ini berarti, bahwa loyalitas belajar mahasiswa UNP hanya ditentukan oleh kepuasan mereka atas *emphaty* dosen. Dengan demikian, perasaan senang mahasiswa atas kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi yang baik dengan dosen, perhatian pribadi dan pemahaman dosen mengenai kebutuhan mahasiswa merupakan faktor penentu loyalitas belajar mahasiswa. Mahasiswa akan menghadiri perkuliahan terus menerus, rajin mengerjakan tugas dan pekerjaan rumah, aktif dalam proses pembelajaran bilamana mereka merasa senang atas kemudahan berkomunikasi dengan dosen dan adanya perhatian pribadi dosen mengenai kebutuhan belajar mahasiswa.

## 2. Pengaruh Kepuasan Atas *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* dosen dan Loyalitas Belajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Universitas Negeri Padang Universitas Negeri Padang

Berdasarkan uji F ternyata, bahwa secara keseluruhan kepuasan atas *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* dosen, dan loyalitas belajar berpengaruh signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa UNP dengan kontribusi pengaruh sebesar 60.5 %, dan 39.5 % dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, pengujian secara individual dapat diteruskan. Berdasarkan uji-t diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. Kepuasan atas *emphaty* dosen secara individual berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa UNP pada  $\alpha = 0.05$ . Ini berarti, bahwa semakin me-ningkat perasaan senang mahasiswa atas kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi yang baik dengan dosen, perhatian pribadi dan pemahaman dosen mengenai kebutuhan mahasiswa, misalnya perhatian dosen terhadap mahasiswa yang sulit memahami materi kuliah, mahasiswa yang rajin, mahasiswa yang nakal, maka semakin meningkat prestasi belajar mahasiswa. Bagi mahasiswa *emphaty*

dosen sangat diperlukan dalam meningkatkan prestasinya, sebab selama ini mereka sudah terbiasa mendapat perhatian yang tinggi dari guru sewaktu mengikuti pendidikan di SMA, sedangkan di UNP ada fenomena *emphaty* dosen ini terhadap mahasiswa agak terasa kurang, karena dosen beranggapan bahwa mahasiswa itu lebih dewasa dan tingkat kemandiriannya lebih tinggi daripada siswa SMA.

- b. Kepuasan atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dosen, dan loyalitas belajar tidak berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa UNP pada  $\alpha = 0.05$ . Ini berarti, bahwa senang atau tidak senang mahasiswa atas kemampuan dosen memberikan layanan perkuliahan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, misalnya dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu (*reliability*), senang atau tidak senang mahasiswa atas keinginan dosen untuk membantu mahasiswa dan memberi layanan secara cepat dan tanggap, misalnya terhadap mahasiswa yang lambat memahami materi, mahasiswa yang gelisah dalam belajar, metode belajar yang kurang menarik (*responsiveness*), senang atau tidak senang mahasiswa atas kepastian kualitas layanan akademik yang diberikan dosen, misalnya kepastian ilmiah tentang materi kuliah, ketepatan waktu konsultasi matakuliah, kepastian konsultasi di kampus dan di luar kampus (*assurance*), dan senang atau tidak senang mahasiswa atas fasilitas fisik yang disediakan dan digunakan dosen, seperti fasilitas pembelajaran misalnya silabus; *hand out*; buku ajar dan referensi yang *up to date*; ruang kuliah; perpustakaan; ruang internet; alat/media pembelajaran; tempat parkir yang luas (*tangible*), kesungguhan mahasiswa mengerjakan tugas dan mengulangi materi perkuliahan, dan konsentrasi mahasiswa dalam mengikuti kuliah tatap muka, dan kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan secara terus menerus atas kesadaran sendiri (loyalitas) tidak berpengaruh apa-apa terhadap prestasi belajar mahasiswa

UNP. Ketiadaan pengaruh kepuasan atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dosen, dan loyalitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa mungkin disebabkan karena bagi mahasiswa figur seorang dosen itu identik dengan tugas yang membosankan dan menakutkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan atas *emphaty* dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa merupakan faktor penentu utama loyalitas dan prestasi belajar mahasiswa di UNP. Ini berarti, bahwa kesungguhan dan kerajinan serta keberhasilan seorang mahasiswa dalam belajar sangat ditentukan oleh dosen yang mempunyai *emphaty* kepada mahasiswa.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas dapat disarankan bahwa *emphaty* dosen perlu ditingkatkan dengan cara memberikan pendidikan dan latihan pengembangan kepribadian dosen UNP di masa yang akan datang, misalnya, melalui *ESQ in House Training*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasjid, Harun. 1994. *Path Analysis*. Bandung : Unit Pelayanan Statistika FMIPA Unpad.
- Armida, dkk. 2004. "Analisis Kepuasan atas Pelayanan Administrasi UNP". *Laporan Penelitian*. Padang : Lembaga Penelitian UNP
- Assael, Henry. 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Second Edition. Massachusetts : Kent Publishing Company.
- Kerlinger, Fred N. 1995. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kolarik, William J. 1995. *Creating Quality : Concepts, Systems and Tools*. New York : McGraw-Hill Inc.

- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Eleventh Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nazir, Mohammad. 1990. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : McGraw-Hill International Edition.
- Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. "Conceptual Models of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49.
- .1988. "SERVQUAL : "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* 64 (Spring-1988), pp. 12-40.
- Payne, Adrian. 2001. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. (Terjemahan : Fandy Tjiptono) Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sitepu, Nirwana SK. 1994. *Analisis Jalur*. Bandung : Universitas Padjadjaran.
- Slameto, 2003. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar*. Bandung : Penerbit Angkasa.
- Solimun. 2002. *Multivariate Analysis : Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang : FMIPA Universitas Brawijaya.
- Suryobroto. 1990. *Evaluasi Hasil Belajar*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- .1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- . 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam & JBRC.
- Wahyuningsih, Sri Handari. 1999: "Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas dan Pelayanan", *Jurnal Utilitas* No. 9 / Tahun ke 7, pp 47-58.
- Winardi, J. 1992. *Harga dan Penetapan Harga Dalam Bidang Pemasaran (Mar-keting)*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Zeithaml, Valarie A & Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing*. International Edition. New York : Mc.Graw-Hill Companies, Inc.