

# JURNAL EKONOMI DAN BISNIS

**ANALISIS PENGARUH KONDISI KERJA, KOMPENSASI, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM KOTAMADYA BINJAI**

Abdi Sugiarto

**PENGARUH BELANJA KENDARAAN DINAS DAN NILAI KENDARAAN DINAS TERHADAP BELANJA PEMELIHARAAN KENDARAAN DINAS PADA DINAS PROVINSI JAWA BARAT**

Timbul Sinaga

Rimbun C.D. Sidabutar

**INVENSI, INOVASI, KEWIRAUSAHAAN, DAN USAHA KECIL**

Pantas H Silaban

**ANALISIS PENGARUH RASIO KEUANGAN DAN TOTAL ASSET TERHADAP HARGA SAHAM DENGAN BETA SAHAM SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA**

Raya Panjaitan

Ardin Doloksaribu

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**

Juara Simanjuntak

Gloria J Sianipar

**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI, PERENCANAAN KARIR DAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (Persero) MEDAN**

Jenny M Simanjuntak



F E U H N

Volume III, No 1, Januari 2012

ISSN 2086-6879

---

# JURNAL EKONOMI DAN BISNIS

---

Volume III No 1,  
Januari 2012

- ANALISIS PENGARUH KONDISI KERJA, KOMPENSASI, DAN  
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS  
PEKERJAAN UMUM KOTAMADYA BINJAI 1 - 10  
Abdi Sugiarto
- PENGARUH BELANJA KENDARAAN DINAS DAN  
NILAI KENDARAAN DINAS TERHADAP BELANJA  
PEMELIHARAAN KENDARAAN DINAS PADA DINAS  
PROVINSI JAWA BARAT 11 - 22  
Timbul Sinaga  
Rimbun C.D. Sidabutar
- INVENSI, INOVASI, KEWIRAUSAHAAN, DAN USAHA KECIL 23 - 34  
Pantas H Silaban
- ANALISIS PENGARUH RASIO KEUANGAN DAN TOTAL  
ASSET TERHADAP HARGA SAHAM DENGAN BETA SAHAM  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERUSAHAAN  
PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK  
INDONESIA 35 - 46  
Raya Panjaitan  
Ardin Doloksaribu
- PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN 47 - 58  
Juara Simanjuntak  
Gloria J Sianipar
- ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI,  
PERENCANAAN KARIR DAN PELATIHAN SUMBER DAYA  
MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT.  
PERKEBUNAN NUSANTARA III (Persero) MEDAN 59 - 68  
Jenny M Simanjuntak

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi Universitas  
HKBP NOMMENSEN MEDAN**

**Juara Simanjuntak**

*(Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Univ. HKBP Nommensen)*

**Gloria Joice M. Sianipar**

*(Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Univ. HKBP Nommensen)*

**Abstract**

*The aim of the research is to identify the influencing of service quality on student's satisfaction in Faculty Economy of Nommensen University. The number of samples exerted for this analysis amounted 92 students. The researcher used the proportioned stratified random sampling, spreading in 4 classes which are class 2006, class 2007, class 2008, and class 2009. The data was collected by using questioner with Likert Scale standard of measurement, where the data earlier had tested by using the validity test and reliability test on 30 samples in Faculty Economy of Nommensen University. The test of hypothesis uses double linear regression analysis through F test dan t test intended to know the effect of independent variable on dependent variable in the acceptance level of 90% ( $\alpha = 0.10$ ). The result of F test shows that service quality (i.e tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) significantly influence student's satisfaction. The result of t test shows that assurance and empathy significantly influence the student's satisfaction.*

**Key word** : *service quality, student's satisfaction, Nommensen University*

**1. PENDAHULUAN**

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses Perguruan Tinggi.

Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan. Peningkatan jumlah mahasiswa pada tahun 2010 belum dapat dijadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen telah tercapai. Apalagi tidak tersedianya kotak saran dan kuisisioner setiap akhir semester oleh pihak pengelola maka akan sulitlah menilai apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memenuhi keinginan mahasiswa.

Sudah seyogyanya setiap dosen maupun karyawan mengetahui bahwa mahasiswa layak untuk mendapatkan kesejahteraan. Disini, mahasiswa sebagai pelanggan Perguruan Tinggi sangat mengharap layanan kampus secara maksimal dan optimal sehingga yang bersangkutan merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan dalam lingkungan kampus. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, dalam melayani masyarakat/pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Kualitas pelayanan adalah mengacu kepada jasa layanan yang diberikan lembaga, dalam hal ini Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Menurut Nasution (2001 : 56 - 57), ada lima kriteria penentu kualitas pelayanan jasa yang diberikan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan keterwujudan. Kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan Perguruan Tinggi dalam hal ini adalah mahasiswa dipengaruhi oleh produk Perguruan Tinggi dan proses-proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk tersebut. Apabila kualitas layanan yang diperoleh mahasiswa baik, maka mahasiswa akan merasa puas.

### Kerangka Konseptual

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelanggan (Zeithamal dan Bitner, 1996 dalam Lupiyoadi, 2009).

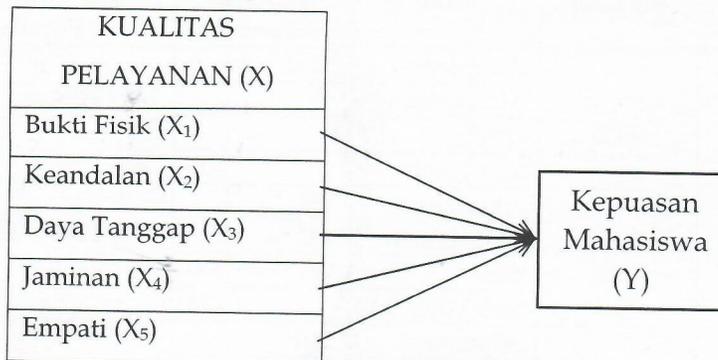
Heskett *et al.* (dalam Gefen, 2002) menyatakan "Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi dengan vendor tersebut".

Kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas jasa. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Bitner, 1990; Oliver, 1981; Parasuraman, *et al.*, 1988; dalam

Tjiptono 2007).

Menurut Churchill & Suprenant, 1982; Woodside et al., 1989; Rust & Oliver, 1994; Oliver, 1993 dalam Tjiptono, 2007 menyatakan kualitas jasa merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori-teori dan pendapat para pakar yang tersebut di atas maka dapat disusun sebuah kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar Kerangka Konseptual

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, perumusan masalah dan kerangka konseptual di atas, peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut : "Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang diterima oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen".

## 2. METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen (UHN) Medan angkatan 2006, 2007, 2008 dan 2009, berjumlah 1.194 orang, yang terdiri dari 3 Program Studi, yakni Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi.

Adapun alasan penulis untuk menentukan populasi angkatan 2006, 2007, 2008 dan 2009 adalah sebagai berikut :

1. Angkatan 2006, 2007, 2008, dan 2009 telah merasakan atau menerima pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen.

- Mereka telah mendapatkan pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian yang menyeluruh dan diharapkan mampu lebih objektif dan analitis dalam pengisian kuisioner.

Populasi yang diambil adalah 1.194 (N = 1.194) mahasiswa.

### Jumlah Populasi Mahasiswa Aktif di Fakultas Ekonomi UHN

Populasi	Angkatan	Prodi	Jumlah Mahasiswa	Persentase (%) Populasi
N1	2006	Akuntansi	57	$101/1194 \times 100\% = 8,5$
		Manajemen	36	
		IESP	8	
		Sub Total	101	
N2	2007	Akuntansi	258	$418/1194 \times 100\% = 35$
		Manajemen	143	
		IESP	17	
		Sub Total	418	
N3	2008	Akuntansi	240	$346/1194 \times 100\% = 29$
		Manajemen	93	
		IESP	13	
		Sub Total	346	
N4	2009	Akuntansi	230	$329/1194 \times 100\% = 27,5$
		Manajemen	82	
		IESP	17	
		Sub Total	329	
Total Populasi			1.194	

Sumber : Tata Usaha FE UHN 2011 (data diolah)

Mengingat besarnya jumlah populasi di atas, maka penulis menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah : = 92 responden

Karena populasi berstrata, maka sampelnya juga berstrata. Sampel penelitian menggunakan teknik *Stratified Proposional Random Sampling*.

Jumlah Sampel Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

Angkatan	Program Studi	Jumlah Sampel	Sampel Tiap Angkatan (ni)	Sampel Untuk Tiap Program Studi
2006	Akuntansi	92	8 mhs	$57/101 \times 100\% \times 8 = 4,5$ atau 5 mhs
	Manajemen			$36/101 \times 100\% \times 8 = 2,9$ atau 3 mhs
	IESP			$8/101 \times 100\% \times 8 = 0,6$
2007	Akuntansi		32 mhs	$258/418 \times 100\% \times 32 = 19,8$ atau 20 mhs
	Manajemen			$143/418 \times 100\% \times 32 = 10,9$ atau 11 mhs
	IESP			$17/418 \times 100\% \times 32 = 1,3$ atau 1 mhs
2008	Akuntansi		27 mhs	$240/346 \times 100\% \times 27 = 18,7$ atau 19 mhs
	Manajemen			$93/346 \times 100\% \times 27 = 7,3$ atau 7 mhs
	IESP			$13/346 \times 100\% \times 27 = 1,01$ atau 1 mhs
2009	Akuntansi		25 mhs	$230/329 \times 100\% \times 25 = 17,5$ atau 18 mhs
	Manajemen			$82/329 \times 100\% \times 25 = 6,2$ atau 6 mhs
	IESP			$17/329 \times 100\% \times 25 = 1,3$ atau 1 mhs

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Pengamatan (*Observation*)

Mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti seperti keberadaan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Fakultas Ekonomi UHN.

2. Angket (*Questioner*)

Memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

**Metode Analisis Data**

1. Untuk menganalisis dan menginterpretasikan hasil angket digunakan statistik deskriptif.
2. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan Regresi Berganda (*Multiple Regression*), dengan model sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F, berdasarkan Tabel Hasil Uji F Hipotesis dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} = 27.664$  dan  $F_{tabel} = 1.92$ , dalam hal ini  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan nilai signifikan adalah 0.00 lebih kecil dari nilai alpha 0.1, sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat (Y) dalam hal ini variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara serempak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen dapat diterima.

Tabel Hasil Uji F Hipotesis ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	484.529	5	96.906	19.874	.000 <sup>a</sup>
	Residual	419.329	86	4.876		
	Total	903.859	91			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber : Data Diolah (2012)

Tabel Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.988	2.294		1.738	.086		
	Tangibles	-.074	.065	-.106	-1.136	.259	.620	1.613
	Reliability	.182	.126	.225	1.445	.152	.222	4.506
	Responsiveness	-.247	.204	-.206	-1.208	.231	.186	5.373
	Assurance	.607	.127	.420	4.761	.000	.693	1.443
	Emphaty	.440	.116	.474	3.787	.000	.345	2.902

a. Dependent Variable: Satisfaction

Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 3.988 - 0.074 X_1 + 0.182 X_2 - 0.247 X_3 + 0.607 X_4 + 0.440 X_5$$

Temuan penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji serempak hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menentukan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika bukti fisik seperti sarana dan prasarana belajar tersedia, penampilan dosen dan pegawai sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika kemampuan dosen dan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika kemampuan dosen dan pegawai membantu dan melayani mahasiswa dengan cepat sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika pengetahuan yang diperoleh membuat mahasiswa percaya diri, kurikulum yang bisa menjamin masa depan, dosen dan pegawai yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Mahasiswa merasa puas jika dosen dan pegawai memberikan perhatian individual, serta memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Kumar (2005) yang menyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Strata 1 jurusan Pemasaran STIE IBBI.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Julita (2004) yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU.

Hasil penelitian ini sesuai teori dari Zeithamal dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2009) yang menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga sesuai teori dari Churchill & Suprenant, 1982; Woodside *et al.*, 1989; Rust & Oliver, 1994; Oliver, 1993 dalam Tjiptono (2007) yang menyatakan kualitas jasa merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dalam menggunakan jasa di Fakultas Ekonomi UHN tidak terpengaruh oleh indikator keadaan perpustakaan, laboratorium aplikasi komputer, laboratorium Bahasa Inggris, ruang perkuliahan, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai, area parkir, ruang tata usaha dan kamar mandi. Bagi mahasiswa walaupun ruang kuliah memadai, laboratorium sangat bersih, penampilan dosen dan pegawai

yang rapi, fasilitas pendukung yang lengkap bukanlah indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Julita (2004) yang menemukan variabel bukti fisik tidak berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar  $-0.074$  dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berbanding terbalik dengan kepuasan. Artinya jika bukti fisik ditingkatkan maka kepuasan akan menurun, namun jika bukti fisik diturunkan maka kepuasan meningkat.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak terpengaruh oleh indikator dosen dan pegawai melayani tepat waktu sesuai yang dijanjikan, pegawai dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi, dosen dapat diandalkan dalam menangani masalah akademis dan pegawai memberikan informasi yang jelas. Walaupun dosen dan pegawai melayani dan membantu mahasiswa dengan tepat waktu, pegawai dan dosen dapat diandalkan, hal ini bukanlah indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Julita (2004) yang menemukan variabel keandalan tidak berperan dalam menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU.

Hasil uji parsial menunjukkan variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak terpengaruh oleh indikator pegawai melayani mahasiswa dengan cepat, dosen dan pegawai tanggap membantu mahasiswa. Walaupun pegawai melayani dengan cepat, dosen dan pegawai sangat tanggap membantu mahasiswa, hal ini bukanlah indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Julita (2004) yang menemukan variabel daya tanggap tidak berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU. Koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar  $-0.271$  dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berbanding terbalik dengan kepuasan. Artinya jika daya tanggap ditingkatkan maka kepuasan menurun, namun jika daya tanggap diturunkan maka kepuasan meningkat.

Variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, yang artinya variabel jaminan berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Pengetahuan, kurikulum, kompetensi dosen dan pegawai ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena indikator-indikator tersebut sangat berperan dalam menentukan masa depan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Kumar (2005) yang menyatakan pengaruh jaminan searah dengan kepuasan, yaitu bila jaminan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan mahasiswa.

Variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang artinya variabel empati berperan untuk menentukan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Dosen dan pegawai yang memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa, serta dosen dan pegawai yang memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa puas jika

mendapat perhatian secara khusus dari dosen dan pegawai, mahasiswa merasa puas jika dosen dan pegawai memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa karena hal ini akan memotivasi mahasiswa untuk rajin mengikuti perkuliahan dan mengikuti aktivitas-aktivitas kemahasiswaan di kampus.

Hal ini sesuai dengan penelitian Kumar (2005) yang menyatakan pengaruh empati searah dengan kepuasan, yaitu bila empati semakin baik maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Julita (2004) yang menemukan bahwa hanya jaminan dan empati sebagai dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU sedangkan dimensi bukti fisik, keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN artinya bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam memenuhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN.
2. Secara parsial variabel bukti fisik, keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, yang berarti bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap tidak berperan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Secara parsial, variabel jaminan dan empati yang paling dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen. Hal ini berarti Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel jaminan dan empati.
3. Kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN.

## DAFTAR REFERENSI

- Dharmesta, B.S, 1999, *Loyalitas Konsumen, Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Volume 14 No. 3 Tahun 1999.
- Ferrinawati, Erna dan S. Pantja Djati, 2004, *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 6 No. 1 Maret 2004.
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Edisi Revisi, Jakarta, Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Ketiga, Jakarta, Erlangga.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Bahasa Indonesia*, Cetakan Kedua, Jakarta, Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Edisi Kedua, Jakarta, Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survei Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*, Cetakan Keempat, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mowen, John C. dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Edisi Kelima, Jakarta, Erlangga.
- Payne, Adrian, 2000, *The Essence of Service Marketing*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson, 2000, *Consumer Behavior*, Jilid Kedua, Edisi Keempat, Jakarta, Erlangga.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia.
- Salehuddin, K. Hidayat, S, Kumadji, 2002, *Evaluasi Terhadap Kualitas Jasa (Service Quality) Pendidikan Tinggi : Expectation Performance Analysis (Studi Kasus STIE Malang)*, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* Vol. 14 No. 1.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Jakarta, Rhineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, J., 2003, *Metode Riset : Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sureshchandar, G.S., Chandrashekar Rajendran dan R. N Anantaraman, 2002, *Determinant*

of Customer Perceived Services Quality : A Confirmatory Factor Analysis Approach,  
*Journal of Service Marketing*, Volume 16 (1).

Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi.

Umar, Husein, 2003, *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa*, Cetakan Pertama, Jakarta, Gramedia.