



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Manajemen**

Robbins, Coulter, & DeCenzo (2016) dalam buku *Fundamentals of Management* mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses dalam menyelesaikan sesuatu secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain. Manajemen juga didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang sedang berlangsung dan saling terkait. Hal ini mengacu pada aktivitas atau fungsi utama yang dilakukan manajer.

Sementara Boddy (2020) mendefinisikan manajemen sebagai aktivitas seseorang secara universal tetapi juga sebagai suatu peran yang harus dijalani. Kemudian dilanjutkan dengan pernyataan bahwa manajemen adalah suatu aktivitas dalam menyelesaikan sesuatu dengan adanya bantuan orang lain dan sumber daya lainnya. Sehingga manajemen diposisikan sebagai aktivitas manusia secara universal dalam berbagai pengaturan, seperti pengaturan domestik, sosial dan politik, serta di dalam organisasi.

Selain itu, manajemen juga didefinisikan sebagai suatu proses yang digunakan oleh organisasi dalam mencapai suatu tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya manusia serta sumber daya lainnya (Nickels, McHugh, & McHugh, 2019). Schermerhorn, Bachrach, & Wright (2020) menyatakan bahwa manajemen mengacu sebagai suatu proses dalam menggabungkan sumber daya yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam menghasilkan barang dan jasa. Adapun proses ini terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi manajemen yang dinyatakan oleh Robbins, Coulter, & DeCenzo (2016) yaitu sebagai suatu proses atau serangkaian aktivitas yang sedang berlangsung dan saling terkait, dalam menyelesaikan sesuatu secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain.

### 2.1.1. Peran Manajemen

Menurut Henry Mitzberg (1973) dalam buku Boddy (2020), manajemen hadir dengan beberapa peran yang dikategorikan sebagai berikut :

1. *Informational*

Mengelola atas informasi yang diperoleh tentang peristiwa baik eksternal maupun internal dan meneruskannya kepada orang lain. Kategori ini meliputi peran *monitor, disseminator, dan spokesperson*.

2. *Interpersonal*

Mengacu pada peran yang hadir dari otoritas dan status formal manajer yang membangun hubungan dengan orang-orang di dalam dan di luar organisasi. Kategori ini meliputi peran *figurehead, leader, dan liaison*.

3. *Decisional*

Mengacu pada peran seorang manajer dalam pengambilan keputusan atas suatu permasalahan. Kategori ini meliputi *entrepreneur, disturbance handle, resource allocator, dan negotiation*.

### 2.1.2. Proses Manajemen

Dessler (2020) menyatakan bahwa aktivitas manajemen atau mengelola sesuatu meliputi lima fungsi, yaitu :

1. *Planning*

Mengacu pada aktivitas yang meliputi menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur, serta mengembangkan rencana dan peramalan.

2. *Organizing*

Mengacu pada aktivitas dalam memberikan tugas kepada setiap bawahan, mendirikan departemen, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, menetapkan saluran wewenang dan komunikasi, serta mengkoordinasikan pekerjaan dari bawahan.

3. *Staffing*

Mengacu pada aktivitas dalam menentukan jenis karyawan yang harus diperkerjakan, merekrut calon karyawan, memilih karyawan, melatih dan

mengembangkan karyawan, menetapkan standar kinerja, mengevaluasi kinerja, memberi konseling, serta memberi kompensasi kepada karyawan.

4. *Leading*

Mengacu pada aktivitas dalam membuat orang lain bisa mendapatkan suatu pekerjaan, menjaga moral karyawan, serta memotivasi bawahan.

5. *Controlling*

Mengacu pada aktivitas dalam menetapkan standar, memeriksa kinerja aktual dibandingkan standar yang sudah dibuat, serta mengambil tindakan kolektif atas hal tersebut jika dibutuhkan.

## 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Dessler (2020) dalam buku *Human Resource Management* mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, serta memperhatikan masalah hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja, dan permasalahan terkait keadilan karyawan. Armstrong & Taylor (2020) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang strategis untuk bisa mencapai ketenagakerjaan yang efektif. Selain itu, manajemen juga mengacu pada pengembangan tenaga kerja yang memiliki komitmen tinggi dan berkualitas untuk bisa mencapai tujuan perusahaan.

Sementara Beardwell & Thompson (2017) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengacu pada kumpulan kebijakan atau peraturan untuk mengatur pekerjaan dalam hubungan kerja karyawan. Sehingga akan berkaitan dengan rekrutmen, seleksi, pembelajaran, pengembangan, penghargaan, komunikasi, keterlibatan, kerja tim, dan manajemen kinerja karyawan. Menurut Martocchio (2019), manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan individu untuk bisa mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi manajemen sumber daya manusia yang dinyatakan oleh Dessler (2020), yaitu sebagai suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan memberi

kompensasi kepada karyawan, serta memperhatikan masalah hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja, dan permasalahan terkait keadilan karyawan.

### **2.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Armstrong & Taylor (2020) menyatakan beberapa tujuan dari manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Memberi dukungan kepada organisasi dalam mencapai tujuannya dengan mengembangkan dan menerapkan strategi sumber daya manusia yang sudah terintegrasi dengan strategi bisnis organisasi.
2. Memberikan kontribusi pada pengembangan budaya berkinerja tinggi.
3. Memastikan bahwa organisasi dipenuhi oleh orang-orang yang berbakat, terampil, dan terlibat.
4. Menciptakan hubungan kerja karyawan yang positif dan iklim saling percaya antara manajemen dan karyawan.
5. Mendorong penerapan pendekatan yang beretika untuk pelaksanaan manajemen sumber daya manusia.

### **2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Martocchio (2019) menyatakan terdapat 6 bidang fungsional dari manajemen sumber daya manusia, yaitu :

#### *1. Staffing*

Suatu proses memastikan bahwa organisasi selalu memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keterampilan yang sesuai dalam pekerjaan dan waktu yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini melibatkan *job analysis, human resource planning, recruitment, dan selection*.

#### *2. Performance management*

Proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses organisasi hadir untuk bisa memaksimalkan produktivitas karyawan, tim, dan juga organisasi. Pada proses ini akan dilakukan *performance appraisal* untuk bisa meninjau dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim.

### 3. *Human Resource Development*

Fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengembangkan individu, terdiri dari *training*, *organizational development*, *career planning*, dan *career development*.

### 4. *Compensation*

Merupakan semua penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai suatu imbalan atas layanan yang sudah dilakukan oleh karyawan kepada organisasi. Imbalannya dapat berupa *direct financial compensation*, *indirect financial compensation*, atau *non-financial compensation*.

### 5. *Employee and Labor Relations*

Aktivitas organisasi untuk mengakui serikat pekerja dan melakukan negosiasi dengan itikad baik, apabila karyawan perusahaan ingin serikat tersebut mewakili mereka.

### 6. *Safety and Health*

Keselamatan mengacu pada aktivitas yang melindungi karyawan dari cedera yang disebabkan oleh kecelakaan terkait pekerjaan dan kesehatan mengacu pada kebebasan karyawan dari penyakit fisik ataupun emosional.

## 2.3 **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dititik beratkan pada 3 poin, yaitu (1) kualitas pelayanan lebih sulit untuk dievaluasi dibandingkan kualitas barang; (2) kualitas pelayanan dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan performa aktual dari suatu layanan; dan (3) evaluasi kualitas bukan hanya dari hasil dari suatu layanan, melainkan juga berdasarkan dari proses bagaimana suatu layanan diberikan kepada konsumen (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Hal ini sejalan dengan Asthiyaman (1997) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah evaluasi keseluruhan dari kelebihan ataupun kekurangan suatu layanan. Sementara Cronin & Taylor menyatakan bahwa kualitas pelayanan hanya didasarkan pada persepsi konsumen terhadap suatu layanan, bukan harapan konsumen tentang layanan yang diterima (Cronin & Taylor, 1992).

Selain itu, kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai tingkat kualitas suatu layanan yang diberikan kepada konsumen dan kepuasan konsumen atas layanan tersebut (Kim, 2021). Sesuai dengan pendapat sebelumnya, Prentice & Kadan (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara persepsi konsumen terkait layanan yang dirasakan dan diharapkan, serta hubungan fungsional antara variabel seperti kualitas teknis, fungsional, dan citra. Selanjutnya, hal ini juga didukung oleh pernyataan Omar et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam suatu organisasi yang berpusat pada konsumen.

Berbagai penelitian telah dilakukan terkait kualitas pelayanan dan menemukan berbagai instrumen atau indikator dalam mengukur kualitas pelayanan. Salah satu yang paling dikenal adalah instrumen SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985). Instrumen ini digunakan dengan mengukur lima komponen dari kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik. Hal ini juga dilengkapi dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi harapan konsumen yang meliputi *word-of-mouth*, kebutuhan pribadi, pengalaman yang dirasakan, dan komunikasi yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Kemudian, instrumen lain dikembangkan oleh Cronin & Taylor (1992) yang dinamakan SERVPERF. Instrumen ini hadir karena Cronin & Taylor menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga harus diukur sebagai suatu sikap. Selain itu, kualitas pelayanan juga dianggap lebih utama dibandingkan kepuasan konsumen, karena akan memberikan pengaruh yang besar terhadap intensi pembeli. Sehingga, SERVPERF didasari oleh persepsi dan harapan konsumen tentang layanan yang diterima (Cronin & Taylor, 1992).

Kualitas pelayanan secara spesifik di dalam perguruan tinggi juga mulai dikembangkan. Salah satunya adalah instrumen HEDPERF yang dikembangkan oleh Abdullah (2005). Instrumen ini meliputi aspek akademik, aspek non-akademik, reputasi, citra, dan program akademik (Abdullah, 2005). Selain itu Annamdevula & Bellamkonda (2012) mengembangkan instrumen yang disebut HiEDQUAL yang meliputi 5 komponen, yaitu konten pengajaran, layanan

administrasi, fasilitas akademik, infrastruktur kampus, dan layanan pendukung (Annamdevula & Bellamkonda, 2012).

Berdasarkan definisi dan instrumen dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh Parasuraman et al. (1985), yaitu kualitas pelayanan dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan performa aktual dari suatu layanan dan instrumen kualitas pelayanan oleh Abdullah (2005) yang meliputi aspek akademik, aspek non-akademik, reputasi, citra, dan program akademik.

### **2.3.1 Aspek Akademik**

Aspek akademik mengacu pada keterampilan dan tanggung jawab staf akademik dalam menjalankan pekerjaannya (Abdullah, 2006) (Viet, 2021). Arrivabene et al. (2019) juga menyatakan aspek akademik sebagai tanggung jawab dan karakter yang harus dimiliki oleh seorang dosen. Hal ini meliputi sikap positif, keterampilan dalam berkomunikasi, keterampilan dalam memberikan umpan balik secara teratur dan dengan kualifikasi yang tinggi.

Selain itu, Weerasinghe & Fernando (2018) menyatakan aspek akademik sebagai wawasan seorang staf akademik yang lebih luas tentang ilmu disiplin, kualitas penyampaian materi pembelajaran, dukungan efektif dalam proses belajar mahasiswa, dan kualitas pemberian evaluasi. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono et al. (2020) juga menunjukkan bahwa aspek akademik, dalam perguruan tinggi adalah seorang dosen, perlu memiliki kemampuan akademik, komunikasi, serta memberikan materi yang berkualitas dan terus diperbaharui di kelas.

Selama pandemic dengan pembelajaran jarak jauh, staf akademik dituntut untuk bisa kreatif dalam mendukung keefektifan pembelajaran daring dan menghindari kebosanan dari mahasiswa (Harianto, Situmorang, Alexandra, & Ardani, 2021). Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi aspek akademik yang dinyatakan oleh Arrivabene et al. (2019), yaitu tanggung jawab dan karakter yang harus dimiliki oleh seorang dosen. Hal ini meliputi sikap positif, keterampilan dalam berkomunikasi, keterampilan dalam memberikan umpan balik secara teratur dan dengan kualifikasi yang tinggi.

### **2.3.2 Aspek Non-akademik**

Arrivabene et al. (2019) menyatakan bahwa aspek non-akademik mengacu pada kemampuan staf administrasi dan pendukung untuk memberikan layanan yang sama kepada semua mahasiswa, menjamin kerahasiaan informasi, menunjukkan sikap positif, dan berkomunikasi dengan baik dalam mewujudkan tujuan akademik mahasiswa. Sementara Mulyono et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas aspek non-akademik dapat dipenuhi dengan melakukan upaya pelatihan dan pengembangan bagi tenaga administrasi dalam peningkatan efektivitas serta efisiensi dalam memelihara dokumen, berkomunikasi, dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pernyataan Viet (2021) yang menyatakan bahwa aspek non-akademik terdiri dari semua elemen dasar dalam proses pendidikan yang relevan dengan staf non-akademik di universitas.

Selain itu, Abdullah (2006) juga mendefinisikan aspek non-akademik sebagai hal-hal penting untuk memungkinkan mahasiswa dalam memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi aspek non-akademik yang dinyatakan oleh Arrivabene et al. (2019), yaitu kemampuan staf administrasi dan pendukung untuk memberikan layanan yang sama kepada semua mahasiswa, menjamin kerahasiaan informasi, menunjukkan sikap positif, dan berkomunikasi dengan baik dalam mewujudkan tujuan akademik mahasiswa.

### **2.3.3 Program Akademik**

Arrivabene et al. (2019) mendefinisikan program akademik sebagai tawaran universitas atas program akademik dan/atau spesialisasi yang cukup dan unggul. Selain itu, program akademik yang baik perlu memiliki struktur kurikulum yang fleksibel. Sementara Abdullah (2006) menyatakan, bahwa program akademik mengacu pada pentingnya universitas dalam menawarkan sejumlah program akademik yang luas dan memiliki reputasi baik.

Hal ini ditambahkan oleh Ali et al. (2016) yang menyatakan bahwa program yang baik adalah yang memiliki jangkauan luas, fleksibel, dan memiliki kurikulum yang baik. Berdasarkan definisi dari para ahli, peneliti menggunakan definisi

program akademik yang dinyatakan oleh Arrivabene et al. (2019), yaitu tawaran universitas atas program akademik dan/atau spesialisasi yang cukup dan unggul, selain memiliki struktur kurikulum yang fleksibel.

#### **2.4 Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mengacu pada pengalaman positif yang hadir berdasarkan persepsi konsumen terhadap pelayanan aktual yang sebelumnya diantisipasi (Marinković & Kalinic, 2017). Selain itu, kepuasan juga didefinisikan sebagai perasaan, sikap, ataupun keinginan konsumen atas layanan yang telah digunakan (Yi, Yeo, Amenuvor, & Boateng, 2021). Selanjutnya Davras & Caber (2019), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian atribut atas suatu produk atau layanan dari seorang konsumen.

Sementara kepuasan mahasiswa mengacu pada indikator untuk mengukur sejauh mana universitas memenuhi harapan dan tujuan mahasiswa (Appuhamilage & Torii, 2019). Sementara menurut Weerasinghe & Fernando (2018), kepuasan mahasiswa adalah suatu konstruk yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas fasilitas, kualitas program akademik, dan citra universitas. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga didefinisikan sebagai hasil dari persepsi mahasiswa atas pengalaman yang diterimanya berdasarkan layanan yang diberikan oleh universitas (Osman & Saputra, 2019).

Kepuasan mahasiswa menunjukkan sejauh mana harapan mahasiswa tercapai (Borishade, Ogunnaike, Salau, Motilewa, & Dirisu, 2021). Hal ini juga dinyatakan oleh Reueda, et al. (2017), yaitu sebagai sejauh mana harapan mahasiswa atas instruktur, mata kuliah, dan metode pengajaran terpenuhi. Kepuasan mahasiswa dianggap sebagai tujuan penting bagi sebagian besar universitas. Hal ini dikarenakan kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa akan menentukan niat belajar di universitas tersebut (Chen, 2017).

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi kepuasan mahasiswa yang dinyatakan oleh Osman & Saputra (2019), yaitu hasil dari persepsi mahasiswa atas pengalaman yang diterimanya berdasarkan layanan yang diberikan oleh universitas.

### 2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh sejumlah variabel yang saling terkait dan akan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pengalaman akademiknya di perguruan tingginya (James & Yun, 2018). Menurut Poon (2018), faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah :

1. Performa Mengajar

Faktor ini mengacu pada bagaimana kegiatan pendidikan dilakukan dan materi pembelajaran yang digunakan. Praktik mengajar yang baik adalah ketika pengajar dapat memastikan adanya interaksi antara siswa dengan pengajar di dalam kelas.

2. Antusiasme dan Minat Staf

Faktor ini dapat ditunjukkan dengan adanya perilaku yang mendorong dan mendukung, memuji pekerjaan, dan memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang membutuhkannya.

3. Penilaian dan Umpan Balik

Faktor ini dinyatakan sebagai sesuatu alat evaluasi diri, sehingga siswa lebih menyukai adanya umpan balik yang tepat waktu dan informatif. Sebaliknya, ketika penilaian dan umpan balik diberikan terlambat, siswa cenderung akan menjadi cemas dan akan berdampak pada kinerja siswa secara keseluruhan.

4. Sumber Daya dan Layanan Universitas

Faktor ini mengacu pada bagaimana suatu institusi dapat menyediakan infrastruktur yang efektif kepada siswa. Adapun salah satunya adalah ruang pembelajaran, perpustakaan, auditorium, dan lain sebagainya.

5. Kesempatan untuk Terlibat

Faktor ini mengacu pada bagaimana siswa memiliki kesempatan untuk bisa terlibat di kelas dan mencari klarifikasi tentang suatu masalah. Hal ini dapat dicapai dengan kelas yang lebih kecil.

## **2.5 Loyalitas Mahasiswa**

Loyalitas adalah proses ketika kognisi, afeksi, kognisi, dan perilaku pelanggan berlangsung. Hal ini dianggap sebagai salah satu faktor kesuksesan suatu bisnis dalam jangka panjang Viet (2021). Dalam sektor pendidikan, loyalitas dapat terjadi ketika terdapat hubungan yang kuat antara mahasiswa dengan universitasnya (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Selain itu, loyalitas mahasiswa mengacu pada perilaku seperti memberikan ucapan positif terhadap universitas, merekomendasikan universitas kepada orang lain, dan akan memilih lembaga yang sama di kemudian hari (Quintal & Phau, 2016).

Shuhair & Pokharel (2019) mendefinisikan loyalitas mahasiswa sebagai keinginan mahasiswa untuk melanjutkan studi atau berpartisipasi dalam program-program yang dilaksanakan oleh universitas mereka. Hal ini meliputi rekomendasi yang diberikan oleh mahasiswa dalam hal program, infrastruktur, ataupun fasilitas yang disediakan oleh universitas. Sementara Arrivabene et al. (2019) menyatakan bahwa siswa yang loyal adalah ketika mereka secara positif mempengaruhi kualitas pengajaran melalui partisipasi aktif dalam kegiatan pendidikan dan setelah itu memberikan rekomendasi tertulis atau lisan.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, peneliti menggunakan definisi loyalitas mahasiswa yang dinyatakan oleh Shuhair & Pokharel (2019), yaitu keinginan mahasiswa untuk melanjutkan studi atau berpartisipasi dalam program-program yang dilaksanakan oleh universitas mereka, meliputi rekomendasi yang diberikan oleh mahasiswa dalam hal program, infrastruktur, ataupun fasilitas yang disediakan oleh universitas.

## **2.6 Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia, Operasi, dan Pemasaran**

Dalam meningkatkan kinerja operasional suatu organisasi, teknologi yang canggih dan manufaktur yang inovatif tidak memiliki dampak yang cukup signifikan. Sehingga, praktik manajemen sumber daya manusia dibutuhkan. Dengan harapan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia dapat membuat

karyawan berkontribusi secara efektif dalam meningkatkan kinerja operasional organisasi (Ahmad & Schroeder, 2003).

Operasionalisasi Human Resource (HR) dalam perguruan tinggi juga terus dilakukan perbaikan, salah satunya melalui *value-added HRM paradigm*. Paradigma ini menyatakan bahwa HR tidak bisa hanya fokus pada strategis atau operasional saja. Melainkan keduanya perlu digabungkan dan melibatkan sumber daya manusia dan proses di dalamnya. Sehingga, peran HR yang baru muncul meliputi (1) pengelolaan sumber daya manusia secara strategis; (2) pengelolaan infrastruktur organisasi; (3) pengelolaan kontribusi karyawan; dan (4) manajemen transformasi dan perubahan (HasanArslan, Akdemir, & Karsli, 2013).

Pada perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa dianggap menjadi faktor penting. Seorang lulusan perguruan tinggi akan merasa puas dengan pembelajaran yang sudah dilakukan ketika bisa mendapatkan pekerjaan yang menjanjikan. Hal tersebut dapat terjadi ketika kualitas lulusan baik berdasarkan kualitas layanan dari perguruan tingginya (OscarEspinoza & McGinn, 2018). Selain itu, kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi adanya kemajuan karier, retensi, prestasi akademik (Sembiring & Rahayu, 2020).

Berdasarkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia, operasi, dan pemasaran di atas, maka kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa perlu diteliti dari perspektif manajemen sumber daya manusia.

## **2.7 Pengembangan Hipotesis**

### **2.7.1 Pengaruh Aspek Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya pengaruh antara aspek akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Ali et al. (2016) membuktikan bahwa mahasiswa yang memiliki perspektif positif terhadap aspek akademik di suatu universitas akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik. Hal ini juga dibuktikan oleh Viet (2021) yang menyatakan adanya pengaruh secara langsung antara aspek akademik dengan kepuasan mahasiswa.

Mulyono et al. (2020) menunjukkan bahwa semakin baik dimensi aspek akademik seperti pemahaman materi pembelajaran di kelas dan pengalaman dengan

dosen berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan hasil yang sama, Arrivabene et al. (2019) menyatakan bahwa universitas perlu memperhatikan rekrutmen dosen yang memiliki keunggulan akademik dan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, serta empati terhadap minat mahasiswa.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan aspek akademik dan kepuasan mahasiswa serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara aspek akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan hipotesis sebagai berikut :  
H1 : Aspek akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### **2.7.2 Pengaruh Aspek Non-akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Muhammad (2018) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara aspek non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Viet (2021) yang menyatakan bahwa mahasiswa yang memiliki pandangan positif terhadap aspek non-akademik atau administrasi universitas akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ali et al. (2016) juga menunjukkan bahwa aspek non-akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian juga didukung oleh penelitian Mulyono et al. (2020) yang menyatakan bahwa universitas yang memiliki aspek non-akademik yang lebih baik seperti kemampuan staf administrasi dalam menyimpan data mahasiswa dan dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan aspek non-akademik dan kepuasan mahasiswa serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara aspek non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Aspek non-akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### **2.7.3 Pengaruh Program Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Penelitian yang dilakukan oleh Arrivabene et al. (2019) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara program akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa universitas perlu memiliki struktur pengajaran yang memudahkan mahasiswa dalam memasuki pasar kerja melalui program akademik. Selain itu Mattah et al (2018) juga menunjukkan adanya pengaruh antara *program issues* terhadap kepuasan mahasiswa yang dibuktikan dengan hasil penelitiannya yaitu mahasiswa yang memiliki perspektif baik terhadap kualitas program akan menunjukkan kepuasan yang lebih besar.

Ali et al. (2016) dalam penelitiannya menyatakan adanya pengaruh signifikan antara program akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki persepsi positif terhadap program akademik akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Weerasinghe & Fernando (2018) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas program akademik yang ditawarkan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan program akademik dan kepuasan mahasiswa serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara program akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan hipotesis sebagai berikut:  
H3 : Program akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### **2.7.4 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Teeroovengadum et al. (2019) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Ketika tingkat kepuasan mahasiswa semakin tinggi, maka akan ada perilaku loyalitas yang lebih kuat terhadap institusi. Hal ini sejalan dengan penelitian Borishade et al. (2021) yang menemukan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh loyalitas mahasiswa. Kepuasan yang berkelanjutan memiliki peranan penting pada loyalitas siswa.

Selain itu, Appuhamilage & Torii (2019) juga menyatakan adanya pengaruh signifikan yang kuat antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas. Hasil ini didukung oleh penelitian Mulyono et al. (2020) yang menunjukkan bahwa dengan

meningkatkan kepuasan mahasiswa seperti merasa puas telah mendaftar di universitas ini dan mendapatkan pengalaman perkuliahan akan meningkatkan loyalitas mahasiswa, serta meningkatkan komitmen untuk melanjutkan pendidikan pada universitas yang sama sampai lulus.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa serta relevansinya terhadap fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis ingin menguji pengaruh antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dengan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.

## 2.8 Model Penelitian



Gambar 2.1 Model Penelitian

Sumber : Arrivabene, Vieira, & Mattoso, 2019

H1: Aspek akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

H2: Aspek non-akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

H3: Program akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

H4: Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## 2.9 Tabel Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti	Manfaat Penelitian
1.	Lorena Silva Arrivabene, Paulo Roberto da Costa Vieira & Cecília Lima de Queirós Mattoso	<i>Services Marketing Quarterly</i> (2019)	<i>Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University</i>	Jurnal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh aspek akademik, program akademik, dan reputasi. Kemudian kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya hubungan dengan citra dan loyalitas mahasiswa. Citra juga menunjukkan adanya hubungan dengan loyalitas mahasiswa.	Jurnal ini digunakan sebagai acuan utama dalam penelitian serta pendukung hipotesis aspek akademik dan program akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa.
2.	Việt Văn Võ	<i>ABAC Journal</i> (2021)	<i>The Effect of Service Quality Dimensions on</i>	Jurnal ini menemukan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh reputasi,	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis aspek akademik dan non-

			<i>Student's Satisfaction and Loyalty</i>	akses, dan dimensi administratif serta loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh aspek akademik, reputasi, dan dimensi administratif. Namun, tidak ditemukan adanya hubungan antara kepuasan dengan loyalitas mahasiswa.	akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa.
3.	Faizan Ali, Yuan Zhou, Kashif Hussain, Pradeep Kumar Nair, & Neethiahnanthan Ari Ragavan	<i>Quality Assurance in Education</i> (2016)	<i>Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities</i>	Jurnal ini menunjukkan adanya hubungan antara aspek akademik, non-akademik, program, reputasi, dan akses terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, didapatkan adanya hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap citra dan loyalitas mahasiswa, serta citra dengan loyalitas mahasiswa.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis aspek akademik, non-akademik, dan program akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa.

4.	Hardi Mulyono & Melvitia Purba	<i>The Journal of Asian Finance, Economics and Business</i> (2020)	<i>Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education</i>	Jurnal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara signifikan memediasi hubungan antara aspek akademik, non-akademik, reputasi dan akses terhadap loyalitas mahasiswa. Namun, kepuasan mahasiswa tidak memediasi hubungan antara program dengan loyalitas mahasiswa.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis aspek akademik, non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa serta kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa.
5.	Nisa Muhammad, S. Kakakhel, & F. Shah	<i>Review of Economics and Development Studies</i> (2018)	<i>Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HEdPERF Model</i>	Jurnal ini menunjukkan bahwa dimensi HEdPERF (aspek akademik, non-akademik, akses, program, dan reputasi) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis aspek non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada model konstruk penelitian yaitu HEdPERF.

6.	Precious Agbeko D. Mattah, Albert Justice Kwarteng, & Justice Mensah	<i>Higher Education Evaluation and Development</i> (2018)	<i>Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana</i>	Jurnal ini menemukan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan akademik, fasilitas, dosen pengajar, dan program akademik. Namun, menunjukkan ketidakpuasan terhadap kualitas fasilitas.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis program terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
7.	Salinda Weerasinghe & R. Fernando	<i>Quality Assurance in Education</i> (2018)	<i>Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka</i>	Jurnal ini menunjukkan adanya hubungan antara citra universitas, kualitas fasilitas, dan kualitas program dengan kepuasan mahasiswa. Namun, kualitas staf akademik, administrasi dan lokasi universitas tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis program akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

8.	Viraiyan Teeroovengadum, Robin Nunkoo, Christian Gronroos, T. J. Kamalanabhan & Ashley Seebaluck	<i>Quality Assurance in Education (2019)</i>	<i>Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model</i>	Jurnal ini menemukan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan secara teknis, citra, dan nilai yang dirasakan. Selain itu, kualitas layanan secara teknis dan fungsional merupakan prediktor dari citra, dan nilai yang dirasakan.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk kepuasan dan loyalitas mahasiswa.
9.	Taiye T. Borishade, Olaleke O. Ogunnaike, Odunayo Salau, Bolanle D. Motilewa & Joy I. Dirisu	<i>Heliyon (2021)</i>	<i>Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience</i>	Jurnal ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang ada meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa.

10.	Kumudini Sriyalatha Mallika Appuhamilage & Hiroshi Torii	<i>Higher Education Evaluation and Development</i> (2019)	<i>The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education: A structural equation modeling analysis</i>	Jurnal ini menemukan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh citra, layanan, dukungan finansial, dan nilai yang dirasakan. Selain itu kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif terhadap loyalitas dan begitu juga sebaliknya.	Jurnal ini digunakan sebagai pendukung hipotesis kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan keterkaitan pada konstruk penelitian yaitu kepuasan dan loyalitas mahasiswa.
11	Abu Rashed Osman & Ruswiati Surya Saputra	<i>Quality Assurance in Education</i> (2019)	<i>A pragmatic model of student satisfaction: a viewpoint of private higher education</i>	Jurnal ini menunjukkan bahwa citra universitas memiliki peran mediasi penuh antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.	Jurnal ini digunakan sebagai referensi teori terkait kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Dengan keterkaitan pada objek penelitian yaitu Perguruan Tinggi Swasta.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA