

# TESIS

**PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN  
PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN  
DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**



Oleh:

**HAMMAD**

**NIM : 131141002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2013**

# TESIS

**PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN  
PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN  
DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep)  
Dalam Program Studi Magister Keperawatan  
Fakultas Keperawatan UNAIR**

Oleh:

**HAMMAD**

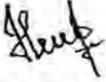
NIM : 131141002

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2013**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : HAMMAD  
NIM : 131141002  
Tanda Tangan :   
Tanggal : 17 April 2013

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN  
PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN  
DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**

Hammad

NIM 131141002

**TESIS INI TELAH DISETUJUI  
PADA TANGGAL: 16 April 2013**

Oleh:

Pembimbing I

Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)  
NIP: 196612251989031004

Pembimbing II

Ninuk Dian. K., S.Kep.Ns., M.ANP.  
NIP: 197703162005012001

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Keperawatan UNAIR



Prof. Dr. H. Harto, S.Pd., MSc., MPDK., DTM&H., Sp.PD., K-PTL., FINASIM  
NIP : 194708121974121001

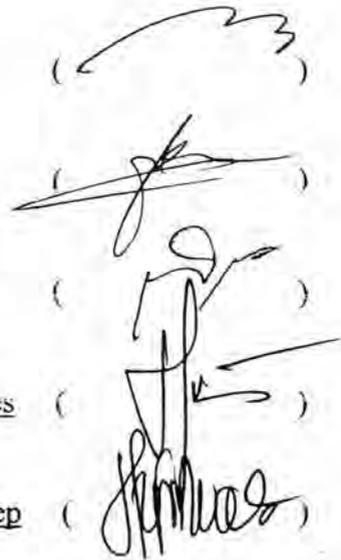
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : HAMMAD  
Nim : 131141002  
Program Studi : Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya  
Judul : Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin

Tesis ini telah diuji dan dinilai:  
Oleh panitia penguji pada  
Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan  
Universitas Airlangga  
Pada Tanggal: 19 April 2013

Panitia penguji

1. Ketua Penguji : Dr. Ahmad Yusuf, S.Kp.M.Kes.  
NIP: 196701012000031002
2. Penguji Anggota : Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)  
NIP: 196612251989031004
3. Penguji Anggota : Ninuk Dian K., S.Kep.Ns., M.ANP.  
NIP: 197703162005012001
4. Penguji Anggota : Dr. Abdul Muhith, S.Kep.Ns.M.M.Kes  
NIP : 00712037901
5. Penguji Anggota : Rizki Fitriyasaki P.K., S.Kep.Ns.M.Kep  
NIP: 198002222006042001



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tesis yang berjudul “ Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin”.

Ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya saya ucapkan kepada Bapak Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons) selaku pembimbing ketua dan Ibu Ninuk Dian. K., S.Kep.Ns., M.ANP selaku pembimbing anggota yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan hingga penulisan tesis ini selesai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa bantuan dari semua pihak yang terkait dalam penyusunan tesis ini sangatlah besar sehingga penyusunan tesis dapat terwujud, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Purwaningsih, S.Kp, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan bantuan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Keperawatan.
2. Prof. Dr. Suharto, dr., MSc., DTM&H., Sp. PD-KTI, FINASIM., sebagai Ketua Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Unair yang telah memberikan kesempatan dan bantuan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Keperawatan.

3. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons), selaku Pembimbing Ketua, terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu dan bimbingan, arahan serta masukan sehingga penyusunan proposal tesis ini dapat terselesaikan.
4. Ninuk Dian. K., S.Kep.Ns., M.ANP selaku Pembimbing Anggota, terima kasih atas kesabaran dan masukan yang berharga dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga penyusunan proposal tesis ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Pengajar Program Studi Magister keperawatan, yang telah mentransfer pengetahuannya melalui kegiatan perkuliahan dan praktika.
6. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan kesempatan dan fasilitas untuk terlaksananya penelitian ini.
7. Ibu, saudara serta istri dan anak – anakku tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan serta inspirasi selama penulis menempuh pendidikan.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu dan telah banyak membantu penulis sehingga proposal tesis ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini dan semoga penelitian ini berguna bagi semua pihak, terutama bagi profesi keperawatan dan institusi Politeknik Kesehatan Banjarmasin.

Surabaya, 15 April 2013

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Airlangga, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hammad  
NIM : 131 141 002  
Program Studi : Magister Keperawatan  
Fakultas : Keperawatan  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Airlangga **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin.”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya  
Pada Tanggal: 15 April 2013  
Yang menyatakan

Hammad

## RINGKASAN

**PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA  
KEPERAWATAN PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN  
DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**

**Oleh : Hammad  
NIM : 131141002**

Data penerimaan mahasiswa Poltekkes Banjarmasin pada tahun 2011 – 2012 menunjukkan penurunan jumlah pendaftar dari 757 menjadi 623 orang calon mahasiswa. Hal ini perlu diwaspadai karena berdasarkan data perguruan tinggi di Kalsel terjadi pertumbuhan jumlah pendidikan tinggi keperawatan dan jumlah pendidikan tinggi kesehatan lainnya yang menuntut persaingan antar lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang terbaik untuk menarik minat calon pendaftar karena masyarakat sebagai konsumen tentu akan memilih layanan pendidikan tinggi yang bisa memberikan kepada masyarakat kepuasan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Pendidikan tinggi yang bisa memberikan mutu lebih baik baik, baik ditinjau dari segi input, proses maupun hasil yang lebih berkualitas dengan harga yang lebih murah serta layanan yang cepat dan tanggap daripada yang diberikan institusi pesaing akan menyebabkan pelanggan puas dan akhirnya adalah timbulnya repetisi atau pemakaian ulang terhadap penyedia jasa layanan. Survei yang dilakukan oleh pihak Sistem Penjaminan Mutu Poltekkes Banjarmasin pada mahasiswa keperawatan pada tahun 2012 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa paling rendah berada pada masalah sarana dan prasarana pendidikan baik untuk pembelajaran di kelas maupun praktikum dimana sebanyak 50 % responden mahasiswa tingkat kepuasannya hanya berada pada kepuasan sedang. Tingkat kepuasan ini harus diperhatikan karena menurut teori *Customer Loyalty* dari Dick and Basu dan teori *Customer Satisfaction* dari JCSI menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan penyedia jasa merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan model loyalitas mahasiswa pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin melalui pendekatan model konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, model konsep *Customer Loyalty* dan model konsep *Customer Satisfaction*. Dalam pengembangan model konsep ini, penelitian ini diharapkan (1) menganalisis pengaruh harapan mahasiswa pada *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan (2) menganalisis pengaruh harapan mahasiswa pada *perceived value* mahasiswa (3) menganalisis pengaruh harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (4) menganalisis pengaruh *quality assurance* terhadap *perceived value* mahasiswa (5) menganalisis pengaruh *quality assurance* terhadap kepuasan mahasiswa (6) menganalisis pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan mahasiswa ; dan (7) menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Model *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi menggunakan model dari EFA *Global Monitoring Report*, UNICEF dan Depdiknas dimana pada model ini terdapat 3 (tiga) faktor penting dalam menilai suatu kualitas pendidikan tinggi

yaitu faktor *input*, *process* dan *output*. Model Customer Loyalty menggunakan Model dari Dick dan Basu yang dikembangkan oleh Oliver yang membagi loyalitas menjadi *cognitive Loyalty*, *affective Loyalty*, *conative Loyalty* dan *action Loyalty*. Model *Customer Satisfaction* dari JCSI adalah model yang menekankan pentingnya kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimana kepuasan pelanggan ini dipengaruhi langsung oleh *perceived value* pelanggan dan secara tidak langsung oleh *perceived quality* dan *customer expectation*

Penelitian ini menggunakan penelitian Eksplanatif dimana dalam pengumpulan data tanpa melakukan intervensi atau perlakuan. Rancang bangun yang digunakan yaitu cross sectional dimana pengumpulan data variabel penelitian hanya dilakukan sekali saja. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin. Sampel yang diambil sebanyak 112 orang yang diambil dengan metode *proportional random sampling*. Data dari variabel *Customer Expectation*, *Quality Assurance*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* dikumpulkan melalui kuisioner. Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Quality Assurance* pendidikan tinggi keperawatan pada koefisien jalur 0.283 dengan taraf signifikansi 0.002 (2) terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.541 dengan taraf signifikansi <0.001 (3) terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap Kepuasan Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.254 dengan taraf signifikansi 0.004 (4) terdapat pengaruh *Quality Assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap *Perceived Value* mahasiswa keperawatan pada koefisien jalur 0.571 dengan taraf signifikansi 0.002 (5) tidak terdapat pengaruh *Quality Assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa pada koefisiensi jalur 0.042 dengan taraf signifikansi 0.571 (6) terdapat pengaruh *Perceived Value* mahasiswa keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa pada koefisien jalur 0.510 dengan taraf signifikansi <0.001 (7) terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa keperawatan pada koefisien jalur 0.719 dengan taraf signifikansi <0.001.

Kesimpulan penelitian adalah (1) Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan dikembangkan melalui peningkatan kepuasan mahasiswa yang dibentuk oleh *Perceived Value* dimana *Perceived Value* dibangun dari dua aspek yaitu harapan mahasiswa dan *Quality Assurance* pendidikan tinggi (2) *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi kesehatan tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, akan tetapi secara tidak langsung dengan membentuk *Perceived Value* mahasiswa (3) Kepuasan mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan oleh aspek lain dalam Model Loyalitas mahasiswa.

Saran yang dihasilkan dari temuan penelitian ini adalah model loyalitas ini dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa pada pendidikan kesehatan dimana peningkatan loyalitas menekankan pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Penelitian lebih lanjut agar dapat menganalisis pengaruh *word to mouth* terhadap loyalitas mahasiswa.

## SUMMARY

### MODEL DEVELOPMENT OF NURSING STUDENT LOYALTY IN POLITEKNIK OF HEALTH IN BANJARMASIN

By : Hammad  
NIM : 131141002

Data of student admission on year 2011-2012 in Poltekkes Banjarmasin revealed that there was decreased number from 757 to 623 student candidates by unknown caused. Based on university data on South Kalimantan, there in increased bachelor of nursing institute. It requires competition between university in giving best service to attract interest in student candidate because society as a consumers will choose university which can give satisfaction which appropriate with their will. University that can give better quality; in terms of input, process, and output; cheaper price; and better service than competitors cause consumer satisfaction and eventually make repetition to service provider. Survey held by quality assurance system of Poltekkes Banjarmasin in nursing student on 2012 indicates the worst student satisfaction related with education facilities; 50% respondent shows moderate satisfaction level. It must be concerned because based on Customer Loyalty theory from Dick and Basu and Customer Satisfaction theory from JCSI state consumer satisfaction is important factor which involves customer loyalty.

The main purpose of this study was to develop student loyalty on nursing bachelor in Poltekkes Banjarmasin with approach of Quality Assurance, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction concept model. The specific purpose were (1) Analyse effect of student hope on quality assurance in nursing bachelor (2) Analyse effect of student hope on student perceived value (3) Analyse effect of student hope on student satisfaction (4) Analyse effect of quality assurance on student perceived value (5) Analyse effect of quality assurance on student satisfaction (6) Analyse effect of student perceived value on student satisfaction, and (7) Analyse effect of student satisfaction on student loyalty.

Quality Assurance model on university use model from EFA Global Monitoring Report, UNICEF dan Depdiknas that have 3 (three) important factors in evaluating university quality which are input, process and output. Customer Loyalty model use model from Dick, Basu, and Oliver which divide loyalty in cognitive Loyalty, affective Loyalty, conative Loyalty dan action Loyalty. Customer Satisfaction model from JCSI is a model which emphasize customer satisfaction on customer loyalty. It is involved directly by customer perceived value and indirectly by perceived quality dan customer expectation.

This study used explanatory research which there wasn't any intervention. This study used cross sectional which data collection only did one. Data which collected were primary and secondary data. Population on this research were nursing students in Poltekkes Banjarmasin. There were 112 samples which is selected by proportional random sampling. Data Customer Expectation, Quality Assurance, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Loyalty collected by questionnaire.

Result of this study showed (1) There was an effect of costumer expectation on quality assurance in nursing higher education on lane coefficient 0,283 with significance level 0,002 (2) There was effect of costumer expectation on perceived value in nursing student on lane coefficient 0,541 with significance level  $<0,001$  (3) There was an effect of customer expectation on student satisfaction on lane coefficient 0,254 with significance level  $<0,004$  (4) There was effect of quality assurance in nursing higher education on lane coefficient 0,571 with significance level 0,002 (5) There wasn't any effect of quality assurance in nursing higher education on student satisfaction on lane coefficient 0,042 with significance level 0,571 (6) There was effect of perceived value in nursing student on student satisfaction on lane coefficient 0,510 with significance level  $<0,001$  (7) There was effect of student satisfaction on student loyalty on lane coefficient 0,719 with significance level  $<0,001$

Conclusion of this research were (1) Student loyalty in nursing higher education developed by student satisfaction. Student satisfaction formed by perceived value, where perceived value developed from two aspect that was quality assurance, and student expectation (2) Quality assurance of higher education wasn't directly effect to student satisfaction. However, indirectly effect through student perceived value.(3) Student satisfaction in nursing higher education was stronger effect than any other variable in this loyalty model.

Loyalty model in this research can be use for improvement student loyalty on health education that focused on improvement student satisfaction without deny the other aspect. Further research is needed to analyze word to mouth effect on student loyalty.

## ABSTRAK

**PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA  
KEPERAWATAN PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN  
DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**

**Oleh : Hammad**

Loyalitas mahasiswa keperawatan adalah permasalahan penting untuk diperhatikan oleh institusi pendidikan tinggi keperawatan agar bisa terus bersaing di tengah pertumbuhan dan perkembangan institusi pendidikan keperawatan di masa sekarang ini. Loyalitas mahasiswa terkait erat dengan kepuasan mahasiswa pada layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan keperawatan disamping dipengaruhi oleh *perceived value*, harapan dan *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan suatu model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah mahasiswa di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dengan besar sampel sebanyak 112 orang mahasiswa yang diambil dengan teknik *proportional random sampling*. Data dikumpulkan melalui pemberian kuisioner dan data dianalisis dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh *customer expectation* terhadap *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan (2) terdapat pengaruh *customer expectation* terhadap *perceived value* mahasiswa (3) terdapat pengaruh *customer expectation* terhadap *customer satisfaction* (4) terdapat pengaruh *quality assurance* terhadap *perceived value* mahasiswa (5) tidak terdapat pengaruh *quality assurance* terhadap *customer satisfaction* (6) terdapat pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction* (7) terdapat pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*.

Kesimpulan penelitian adalah (1) Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan dikembangkan melalui peningkatan kepuasan mahasiswa yang dibentuk oleh *Perceived Value* dimana *Perceived Value* dibangun dari dua aspek yaitu harapan mahasiswa dan *Quality Assurance* pendidikan tinggi (2) *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi kesehatan tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, akan tetapi secara tidak langsung dengan membentuk *Perceived Value* mahasiswa (3) Kepuasan mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan oleh aspek lain dalam Model Loyalitas mahasiswa. Model loyalitas ini dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa pada pendidikan kesehatan dimana peningkatan loyalitas menekankan pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Penelitian lebih lanjut agar dapat menganalisis pengaruh *word to mouth* (getok tular) terhadap loyalitas mahasiswa.

**Kata Kunci :** loyalitas mahasiswa, pendidikan tinggi keperawatan

**ABSTRACT**

**MODEL DEVELOPMENT OF NURSING STUDENT LOYALTY  
IN POLITEKNIK OF HEALTH IN BANJARMASIN**

**By : Hammad  
NIM : 131141002**

Loyalty of nursing student is an important factor that nursing education should pay attention in order to compete with other nursing educations ; involved by perceived value, expectation, and quality assurance in nursing higher education. The purpose of this study was to develop a loyalty model of nursing student in nursing higher education in Poltekkes Banjarmasin.

This study was an explanatory research with cross sectional approach. Population werw nursing student in Poltekkes Banjarmasin, with 112 samples which is selected by proportional random sampling. Data was collected by giving questionnaire and analyzed by partial least square.

Result of this study indicates (1) That was an effect of costumer expectation on quality assurance in nursing higher education (2) There was effect of costumer expectation on perceived value in nursing student (3) There was an effect of customer expectation on student satisfaction (4) There was effect of quality assurance in nursing higher education (5) There wasn't any affect of quality assurance in nursing higher education on student satisfaction (6) There was effect of perceived value in nursing student on student satisfaction (7) There was effect of student satisfaction on student loyalty.

Conclusion of this research were (1) Student loyalty in nursing higher education developed by student satisfaction. Student satisfaction formed by perceived value. Perceived vaule developed from two aspects quality assurance, and student expectation (2) Quality assurance of higher education wasn't directly effect to student satisfaction. However, indirectly effect through student perceived value.(3) Student satisfaction in nursing higher education was stronger effect than any other variable in this loyalty model.

Loyalty model in this research can be use for improvement student loyalty on health education that focused on improvement student satisfaction without deny the other aspect. Further research is needed to analyze word of mouth effect on student loyalty.

**Keywords : Nursing Student Loyalty, Nursing Bachelor**

## DAFTAR ISI

	Hal
Judul.....	i
Prasyarat Gelar .....	ii
Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan Panitia Penguji .....	v
Kata Pengantar.....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	viii
Ringkasan.....	ix
Summary.....	xi
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
Daftar Singkatan .....	xx
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kajian Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Theoritical Mapping / Riset Pendukung.....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Model Konsep Customer Loyalty .....	19
2.2 Model Konsep Quality Assurance Pendidikan Tinggi.....	32
2.3 Pendidikan Tinggi Keperawatan .....	44
2.4 Model Konsep Customer Satisfaction.....	48
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>58</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	58
3.2 Hipotesis Penelitian :.....	61
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Desain Penelitian.....	62
4.2 Populasi, Sampel, Sampling.....	62
4.3 Variabel Penelitian .....	64
4.4 Instrumen Penelitian.....	68
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	70
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	73
4.7 Prosedur Pengambilan Data .....	73
4.8 Analisis Data .....	75

4.9 Kerangka Operasional.....	79
4.10 Etik Penelitian .....	79
<b>BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	81
5.1.1 Profil Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin.....	81
5.1.2 Struktur Organisasi Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin.....	81
5.1.3 Visi dan Misi Jurusan Keperawatan.....	82
5.1.4 Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin.....	82
5.1.5 Ketenagaan .....	83
5.1.6 Fasilitas.....	83
5.2 Karakteristik Responden.....	84
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
5.4 Analisis Uji Model .....	89
5.5 Hasil Uji Hipotesis .....	92
5.6 Hasil Focus Group Discussion.....	95
<b>BAB 6 PEMBAHASAN .....</b>	<b>103</b>
6.1 Pengaruh Customer Expectation terhadap Quality Assurance.....	103
6.2 Pengaruh Customer Expectation terhadap Perceived Value .....	109
6.3 Pengaruh Customer Expectation terhadap Customer Satisfaction.....	113
6.4 Pengaruh Quality Assurance terhadap Perceived Value.....	117
6.5 Pengaruh Quality Assurance terhadap Customer Satisfaction.....	121
6.6 Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Satisfaction.....	124
6.7 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	127
6.8 Temuan Penelitian.....	131
6.9 Kontribusi Penelitian.....	135
6.10 Keterbatasan Penelitian .....	136
<b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>137</b>
7.1 Kesimpulan .....	137
7.2 Saran.....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Data Perguruan Tinggi Kesehatan di Indonesia (2012) .....	3
Tabel 1.2 Data Perguruan Tinggi Kesehatan di Kalsel (2012).....	4
Tabel 1.3 Data Penerimaan Mahasiswa Poltekkes Banjarmasin.....	5
Tabel 1.4 Data Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahun 2012 .	6
Tabel 1.5 <i>Theoritcal Mapping</i> .....	13
Tabel 4.1 Proporsi Jumlah Sampel.....	64
Tabel 4.2 Variabel Penelitian .....	65
Tabel 4.3 Definisi operasional variabel yang diteliti .....	66
Tabel 5.1 Jumlah Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin .....	83
Tabel 5.2 Staf Pengajar Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan .....	83
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	84
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden Mahasiswa Tahun 2013 .....	84
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kelas Responden Mahasiswa Tahun 2013 .....	85
Tabel 5.6 <i>Customer Expectation</i> .....	85
Tabel 5.7 <i>Quality Assurance</i> .....	86
Tabel 5.8 <i>Perceived Value</i> .....	87
Tabel 5.9 <i>Customer Satisfaction</i> .....	88
Tabel 5.10 <i>Loyalitas Customer Loyalty</i> .....	89
Tabel 5.11 Nilai <i>Loading Factor</i> setiap Variabel .....	89
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....	90
Tabel 5.13 Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	92
Tabel 5.14 Temuan Penting dalam <i>FGD</i> .....	97

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Kajian masalah .....	10
Gambar 2.1 Hubungan sikap relatif dengan pemakaian ulang produk jasa.....	21
Gambar 2.2 Model Konsep Loyalitas (Dick & Basu, 1994).....	24
Gambar 2.3 <i>Hubungan Attitudinal Differentiation</i> dengan <i>Attitude Strength</i> .....	25
Gambar 2.4 Model Kualitas Pendidikan Tinggi.....	40
Gambar 2.5 <i>A System for Quality Education by UNICEF (2000)</i> .....	41
Gambar 2.6 Model Konsep Kepuasan dari JCSI (2010).....	48
Gambar 3.1 Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan.....	58
Gambar 4.1 Tata Hubung Variabel Penelitian .....	78
Gambar 4.2 Kerangka Operasional Penelitian .....	79
Gambar 5.1 Analisis Uji Model .....	91
Gambar 6.1 Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan.....	133

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Hal.
Lampiran 1 Permohonan dan penjelasan menjadi responden .....	145
Lampiran 2 Lembar persetujuan menjadi responden .....	148
Lampiran 3 Karakteristik responden .....	149
Lampiran 4 Lembar Kuisisioner .....	150
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....	157
Lampiran 6 Satuan Acara Kegiatan FGD.....	161
Lampiran 7 Panduan Diskusi FGD .....	164
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Focus Group Discussion .....	167
Lampiran 9 Hasil Uji Statistik PLS.....	168
Lampiran 10 Gambar Analisis Uji Model.....	170
Lampiran 11 Surat - surat.....	171

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

%	= persen
BAN-PT	= Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Ditjen Dikti	= Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi
EFA	= <i>Education For All Global Monitoring Report</i>
EPSBED	= Evaluasi Program Studi Berbasis Diri
HPEQ	= <i>Health Professional Education Only</i>
HELTS	= <i>Higher Long Education Long Term Strategy</i>
JCSI	= <i>Japanese Customer Satisfaction Index</i>
Kemendikbud	= Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan
PDPT	= Pangkalan Data Perguruan Tinggi Nasional
PLS	= <i>Partial Least Square</i>
Poltekkes	= Politeknik Kesehatan
PT	= Pendidikan Tinggi
PP	= Peraturan Pemerintah
QA	= <i>Quality Assurance</i>
QMS	= <i>Quality Management System</i>
RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah Sakit
RPPNJP	= Rencana Jangka Panjang Pembangunan Nasional
SDM	= Sumber Daya Manusia
SNP	= Standar Nasional Pendidikan
SPME	= Sistem Penjaminan Mutu Eksternal
SPMI	= Sistem Penjaminan Mutu Internal
SPMPT	= Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
UU	= Undang-undang
<i>Quality Assurance</i>	= Penjaminan Mutu
<i>Customer Expectation</i>	= Harapan Mahasiswa
<i>Perceived Value</i>	= Nilai yang dipersepsikan
<i>Customer Satisfaction</i>	= Kepuasan Mahasiswa
<i>Customer Loyalty</i>	= Loyalitas Mahasiswa
<i>P Value</i>	= Nilai signifikansi hubungan antar konstruk
<i>Path Coefficients</i>	= Nilai Koefisien Jalur

# **BAB 1**

# **PENDAHULUAN**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini menjadi sangatlah kuat baik antara pelaku bisnis usaha dari swasta dan negeri, maupun pelaku bisnis dalam negeri dengan pihak luar (internasional). Berbagai cara dilakukan agar mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, diantaranya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih puas. Masyarakat sekarang menyadari bahwa mereka mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari biaya yang telah dikeluarkan dan keinginannya harus sesuai dengan harapan yang diinginkan sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut akan diiringi oleh tingkat kepuasan (Nugroho & Puriarta, 2011). Berdasar konsep tersebut maka mahasiswa sebagai pelanggan dunia pendidikan haruslah mendapat kepuasan yang baik terhadap kualitas layanan dunia pendidikan yang diberikan institusi penyedia layanan pendidikan. Survei kepuasan pada mahasiswa Keperawatan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin didapatkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa pada sarana dan prasarana mayoritas berada pada tingkat kepuasan sedang (Sistem Penjaminan Mutu Poltekkes Banjarmasin, 2012).

Perubahan kebijakan, tata kelola, struktur, dan status yang terus menerus telah menyebabkan perubahan lingkungan pendidikan tinggi seperti privatisasi, diversifikasi, desentralisasi, internasionalisasi, dan meningkatnya persaingan antar perguruan tinggi baik di dalam maupun luar negeri (Wijatno,

2009). Perubahan ini akan menimbulkan efek terhadap operasional pendidikan tinggi dan pembentukan pasar pendidikan tinggi. Pendekatan berbasis bisnis terhadap dunia pendidikan tinggi dan efek dari adanya tuntutan dan harapan masyarakat dalam hal ini mahasiswa pada akhirnya semakin tinggi yang menimbulkan persaingan baik pada tingkat institusi nasional maupun internasional (Sizer, 2001; Baird, 1998 dalam Wijatno, 2009). Pendidikan tinggi dituntut mempunyai inovasi dengan pendekatan adopsi yang lebih berorientasi pasar dan bisnis.

Di sisi lain dunia kesehatan telah mengalami pergeseran yang sangat ekstrim. Persaingan abad industri telah bergeser menjadi persaingan abad informasi. Penataan pendidikan keperawatan mutlak diperlukan dan memberikan kesempatan kepada perawat untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Pengembangan segala hal yang berkaitan dengan sistem pendidikan tinggi keperawatan berperan penting dan berkaitan erat dengan pengembangan pelayanan keperawatan professional, pengembangan teknologi keperawatan, pembinaan kehidupan keprofesional dan pendidikan keperawatan berlanjut yang dicapai melalui lulusan dengan kemampuan profesional (Nursalam & Effendi, 2008).

Persaingan pendidikan kesehatan pada kurun waktu belakangan ini sangatlah tajam. Persaingan terjadi dalam rangka memperebutkan “pelanggan” / *customer* dalam hal ini masyarakat untuk mengenyam pendidikan di institusi kesehatan. Persaingan terjadi antara perguruan tinggi kesehatan dengan perguruan tinggi non kesehatan, persaingan antar perguruan tinggi kesehatan sendiri baik antara jurusan keperawatan, kebidanan, kesehatan lingkungan, gizi,

apoteker, analis kesehatan, fisioterapi dan berbagai jurusan pendidikan kesehatan lainnya. Persaingan menggaet *customer* ini juga terjadi antara perguruan tinggi kesehatan milik pemerintah dengan perguruan tinggi kesehatan swasta yang kian menjamur.

Pertumbuhan yang begitu pesat dari pendidikan kesehatan dan atau keperawatan ditunjukkan oleh data dari Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan beserta akreditasinya sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Perguruan Tinggi Kesehatan di Indonesia (2012)

No	Bidang Kesehatan	Jumlah Prodi	Masih Berlaku	Kadaluarsa	Belum Terakreditasi
1	Kedokteran	339	63	25	251
	S1, S2, S3 (Akademik)	121	63	25	33
	Spesialis (Profesi)	218	-	-	218
2	Kedokteran Gigi	63	15	3	45
	S1, S2, S3 (Akademik)	27	-	3	8
	Spesialis (Profesi)	37	-	-	37
3	Keperawatan	753	457	44	252
	Diploma	368	278	40	50
	S1 Ners, spesialis	385	179	4	202
4	Kebidanan	728	454	15	259
5	Kesehatan Masyarakat	176	101	15	60
6	Farmasi	153	79	7	67
7	Gizi	44	12	4	28
	Total	2257	1181	118	958

Sumber : *Health Profesional Education Quality* Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2012)

Data diatas menunjukkan bahwa Pendidikan Tinggi Keperawatan merupakan jumlah pendidikan tinggi dengan jumlah terbanyak yaitu sebanyak 753 dibandingkan dengan pendidikan tinggi kesehatan lain. Data tersebut juga menunjukkan sebanyak 3.4 % (44) dengan akreditasi kadaluarsa dan sebanyak 33.4 % (252) belum terakreditasi yang mana akreditasi pendidikan tinggi juga akan menjadi persaingan tersendiri. Jumlah pendidikan tinggi keperawatan yang

mayoritas tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat persaingan pendidikan keperawatan lebih besar dibandingkan dengan tingkat persaingan dari pendidikan kesehatan non keperawatan.

Adapun data perguruan tinggi berdasarkan data Kopertis Wilayah XI Regional Kalimantan (2012) dan Kemenkes RI (2012) terdapat 32 pendidikan tinggi kesehatan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Perguruan Tinggi Kesehatan di Kalsel (2012)

Instansi	Jenjang				Total
	DIII	DIV	S1	S2	
<b>Pendidikan Tinggi Kesehatan</b>					
1. PT Kesehatan Negeri					
a. Keperawatan	2	1	1	-	4
b. Kedokteran	-	-	1	-	1
c. Kedokteran Gigi	-	-	1	-	1
d. Kebidanan	1	-	-	-	1
e. Gizi	1	-	-	-	1
f. Analisis	1	-	-	-	1
g. Kesehatan lingkungan	1	1	1	-	3
h. Perawat Gigi	1	-	-	-	1
i. Farmasi	1	-	1	-	2
2. PT Kesehatan Swasta					
a. Keperawatan	6	-	2	1	9
b. Kedokteran	-	-	-	-	-
c. Kedokteran Gigi	-	-	-	-	-
d. Kebidanan	7	-	-	-	7
e. Gizi	-	-	-	-	-
f. Analisis	1	-	-	-	-
g. Kesehatan lingkungan	-	-	-	-	-
h. Perawat Gigi	-	-	-	-	-
i. Farmasi	1	-	-	-	1
<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>32</b>

Sumber : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2012) dan Kemenkes (2012)

Banyaknya jumlah pilihan pendidikan tinggi dari data diatas sebagai penyedia pendidikan kesehatan dan keperawatan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memilih secara bebas mana perguruan tinggi yang akan digunakan. Masyarakat sebagai konsumen tentu akan setia kepada layanan pendidikan tinggi yang bisa memberikan kepada masyarakat kepuasan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan yang tentunya akan mengarah kepada

'kesetiaan' atau loyalitas masyarakat sebagai pelanggan. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan merupakan basis penting bagi pengembangan *sustainable competitive advantage* atau keunggulan bersaing yang berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran (Dick dan Basu, 1994).

Peminatan terhadap pendidikan tinggi kesehatan pada Politeknik Kesehatan Banjarmasin dari tahun ke tahun bersifat fluktuatif. Data penerimaan mahasiswa Poltekkes Banjarmasin dalam lima tahun terakhir sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3 Data Penerimaan Mahasiswa Poltekkes Banjarmasin dengan Realisasi Mahasiswa 2010-2012

No	Jurusan	2010		2011		2012		Total	
		Pendaftar	Realisasi	Pendaftar	Realisasi	Pendaftar	Realisasi	Pendaftar	Realisasi
1	Keperawatan	591	42	757	39	623	78	1971	159
2	Kebidanan	531	54	686	50	572	77	1789	181
3	Kesehatan Gigi	87	40	131	48	139	77	357	165
4	Gizi	106	46	172	48	122	49	400	143
5	Kesehatan lingkungan	100	45	161	40	138	44	399	129
6	Analisis	345	50	426	47	484	49	1255	146

Sumber : Direktorat Poliklinik Kesehatan Banjarmasin Bagian Akademik

Data diatas menunjukkan bahwa pendaftar paling banyak adalah pada jurusan keperawatan dengan jumlah pendaftar pada rentang tiga tahun terakhir rata – rata sebanyak 1971 orang pendaftar dengan realisasi 159 orang mahasiswa. Yang perlu dilihat adalah data pada tahun terakhir yaitu pada tahun 2011 – 2012 dimana beberapa jurusan mengalami penurunan pendaftar dari 757 menjadi 623. Mengapa data pada tahun terakhir ini perlu diwaspadai karena jumlah perguruan tinggi kesehatan dari waktu ke waktu bukanlah semakin sedikit, tetapi semakin terus bertambah dan menjamur dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan

kepada masyarakat sebagai konsumen dari penyedia jasa layanan pendidikan kesehatan.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator dari penjaminan mutu pendidikan tinggi. Survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan sistem penjaminan mutu pada jurusan keperawatan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4 Data Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahun 2012

No	Aspek yang Dinilai	Tingkat Kepuasan										Jumlah	
		SP	%	P	%	S	%	KP	%	TP	%	Responden	%
1	Bahan Ajar	22	42	11	21	2	4	0	0	0	0	35	100
2	Tenaga Dosen	6	12	29	56	0	0	0	0	0	0	35	100
3	Tenaga Non Dosen	3	6	17	33	14	27	1	2	0	0	35	100
4	Sarana dan Prasarana	1	2	8	15	26	50	0	0	0	0	35	100

Sumber : Sistem Penjaminan Mutu Poltekkes Banjarmasin (2012)

Data pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa paling rendah berada pada masalah sarana dan prasarana yang berhubungan dengan fasilitas pendidikan yaitu 50 % reponden memiliki kepuasan sedang. Tingkat kepuasan sedang ini harus diperhatikan karena menurut Kotler (2006) bahwa dari 25 % pelanggan yang merasa tidak puas, hanya 5 % persen yang mengeluhkan ketidakpuasannya. Masalah sarana dan prasarana sangat mempengaruhi proses belajar mengajar dan pencapaian hasil yang diharapkan dari pembelajaran. Di samping itu penilaian mahasiswa atau *perceived value* mahasiswa terhadap pendidikan tinggi diantaranya juga dapat dipengaruhi dari unsur penilaian sarana prasarana. Pernyataan ini didukung riset dari Ryu dan Han (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan terhadap *physical environment* seperti

*facility aesthetics, lighting, dan layout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kuo dan Ye (2009) juga menyatakan bahwa kepuasan peserta didik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas peserta didik dan harus disikapi oleh pihak institusi dengan meningkatkan *quality institution dan institution image*. Riset Wong (2011) pada institusi pendidikan di Hongkong juga menemukan fakta bahwa ada pengaruh signifikan positif antara *student satisfaction* dengan *student loyalty*, dimana *student satisfaction* mempunyai varians proporsi terbesar dibandingkan dengan *relationship commitment*.

Kepuasan terhadap sarana dan prasarana dapat berpengaruh terhadap *customer disconfirmation* atau persepsi pelanggan terhadap penyedia jasa layanan (Woodruf & Gardial, 2002; Ryu & Han, 2010; JCSI, 2010) dimana *disconfirmation* ini mengacu pada "interpretasi psikologis dari perbedaan harapan-kinerja" (Oliver, 1997). Apabila kenyataan yang dirasakan melebihi harapan (*positif disconfirmation*) kemungkinan akan mengarah pada peningkatan kepuasan, dan apabila jauh dari harapan (*negatif disconfirmation*) mengakibatkan evaluasi yang tidak baik dan *disconfirmation* ini secara empiris berhubungan langsung antara diskonfirmasi dan kepuasan / ketidakpuasan konsumen (Bigne et al, 2008;. Molinari et al, 2008 dalam Ryu & Han, 2010).

Loyalitas berdasarkan model konsep dari Dick dan Basu (1994) merupakan model integritas loyalitas pelanggan dengan pendekatan perspektif sikap yang menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan terhadap suatu layanan jasa berkaitan erat dengan sikap relatif individu yang dipengaruhi oleh norma

sosial dan faktor – faktor yang bersifat situasional. Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) merupakan variabel yang muncul dengan didahului faktor anteseden yaitu adanya pengaruh dari proses kognitif, afektif dan konatif. Hasil akhir dari loyalitas adalah adanya konsekuensi yang dihasilkan yaitu motivasi untuk mencari informasi produk/jasa, *word to mouth* dan *resisten to counterpersuasion*.

Kualitas pendidikan tinggi menurut *EFA Global Monitoring Report* (2005) merupakan suatu proses yang terdiri dari *input*, *proses* dan *outcome*. *Input* mahasiswa terdiri dari karakteristik mahasiswa yang harus dilihat dari konteks ekonomi, lapangan pekerjaan di masyarakat sosial, kultural, dan agama. *Input* proses belajar mengajar terdiri dari waktu pembelajaran, metode pembelajaran, evaluasi, insentif, ukuran kelas, sarana dan prasarana pendukung, kebijakan pemerintah, kompetisi profesi di pasar, sumber – sumber publik dan dukungan orang tua. Terakhir adalah hasil atau *outcome* yaitu pencapaian pengetahuan, ketrampilan, kreatifitas, nilai – nilai dan keuntungan sosial yang didapat berdasarkan standar nasional, tuntutan pasar, harapan publik dan globalisasi dunia.

Helgessen dan Nettet (2007) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki korelasi terkuat dibanding faktor lainnya terhadap loyalitas mahasiswa, dan pengaruhnya tiga kali lebih besar dibanding citra atau *brand image* perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa.

Tse dan Wilton (1988, dalam Tjiptono, 2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan loyalitas pelanggan, dimana kepuasan pelanggan ini ditentukan oleh dua hal utama yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*,

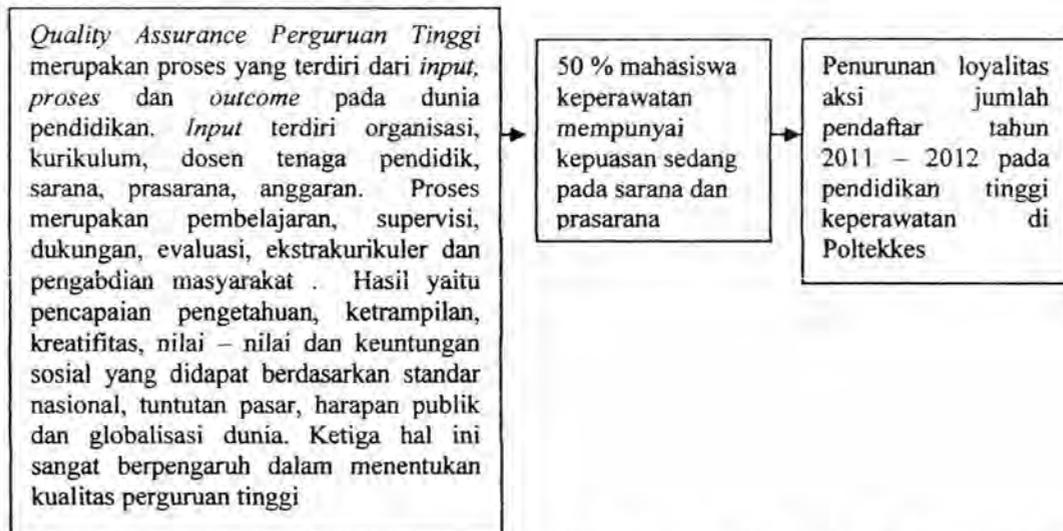
maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan tidak puas. Tse dan Wilton juga menemukan bahwa ada pengaruh langsung dari *perceived performance* terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh *perceived performance* tersebut lebih kuat daripada *expectations* di dalam kepuasan pelanggan. Oliver dan Ramond (1999) juga setuju dengan konsep dari Tse dan Wilson serta menyatakan bahwa proses kepuasan dimulai setelah konsumen memperoleh standar harapan atau contoh dari produk / jasa kinerja.. Penelitian Toma, Triner, Louise-Ann McNutt (2009) pada *Emergency Department* mendukung model teori ini dengan mengatakan bahwa ketrampilan interpersonal tenaga kesehatan yang merupakan bagian *performance* dari layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien apabila sesuai dengan ekspektasi pasien.

Pernyataan ini didukung penelitian Alam (2006) bahwa variabel loyalitas mahasiswa dipengaruhi secara bersarna-sama oleh kepuasan mahasiswa, citra institusi dan persepsi kualitas faktor manusia Ketika mahasiswa merasa kebutuhannya terpenuhi dan apa yang diharapkan, maka ia akan cenderung loyal dan diharapkan akan menggunakan kembali universitas apabila ia ingin melanjutkan pendidikannya.

Pelanggan yang puas dan loyal menurut Kotler (2006) merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada . Jadi mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Ditinjau dari segi pendidikan tinggi ini berarti bahwa

mempertahankan loyalitas masyarakat terhadap pendidikan tinggi keperawatan sama dengan mempertahankan kelangsungan proses pendidikan keperawatan dalam membantu meningkatkan mutu layanan keperawatan kepada masyarakat.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian masalah analisis loyalitas masyarakat terhadap pendidikan tinggi keperawatan berbasis model *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, Teori Kepuasan dan Teori Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan Teori Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan, pelanggan akan puas terhadap penyedia jasa layanan apabila penyedia layanan jasa dapat memenuhi harapan pelanggan (JCSI, 2010). Kualitas perguruan tinggi yang terdiri dari *input*, *proses* dan *output* harus benar – benar memenuhi harapan mahasiswa karena harapan mahasiswa yang terpenuhi tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa sebagai pelanggan setelah merasakan layanan yang diberikan akan menganalisis kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan kualitas jasa yang diterima yang akan membentuk *perceived quality* atau penilaian terhadap layanan jasa yang diterima. Berdasarkan data pendahuluan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin 50 % berada pada

tingkat sedang. Kepuasan atau ketidakpuasan ini merupakan faktor anteseden timbulnya loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan. Hasil akhir dari loyalitas adalah adanya konsekuensi yang dihasilkan yaitu diantaranya *word to mouth* atau getok tular yaitu menyampaikan informasi mengenai jasa yang dirasakan kepada masyarakat dimana informasi yang diberikan bisa mempengaruhi opini orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan pendidikan yang diberikan. Apabila informasi yang diberikan tentang kualitas layanan baik maka dapat memancing keinginan orang lain di masyarakat untuk memilih penyedia jasa layanan yang dinformasikan. Data pendaftaran mahasiswa perawat rentang tahun 2011-2012 terjadi penurunan sebanyak 17.7 %. Dalam penelitian ini akan diteliti tentang harapan mahasiswa, *quality assurance* pendidikan tinggi, *perceived value* mahasiswa, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan?
2. Apakah ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Perceived Value* mahasiswa?
3. Apakah ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah ada pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Perceived Value* mahasiswa?
5. Apakah ada pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa?
6. Apakah ada pengaruh *Perceived Value* terhadap kepuasan mahasiswa?
7. Apakah ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengembangkan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan.
2. Menganalisis pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Perceived Value* mahasiswa.
3. Menganalisis pengaruh harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa
4. Menganalisis pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Perceived Value* mahasiswa.
5. Menganalisis pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Value* terhadap kepuasan mahasiswa.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Teoritis**

Sebagai wacana pengembangan keilmuan dalam manajemen keperawatan khususnya dalam pengembangan model loyalitas dari Dick dan Basu (1994) mengenai loyalitas masyarakat terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan.

### 1.5.2 Praktis

#### 1. Bagi Institusi

Dapat digunakan pihak manajemen Politeknik Kesehatan khususnya program studi keperawatan sebagai dasar meningkatkan mutu pelayanan pendidikan keperawatan.

#### 2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam pembinaan dan pengembangan proses belajar mengajar khususnya dalam meningkatkan loyalitas masyarakat.

#### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan profesionalisme perawat khususnya dalam kemampuan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan.

### 1.6 *Theoretical Mapping* / Riset Pendukung

Beberapa riset sebelumnya yang pernah dilakukan dengan pendekatan kepuasan pasien dan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5 *Theoretical Mapping* / riset pendukung tentang Loyalitas, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

No	Judul Penelitian, Sumber, Peneliti	Masalah, Tujuan	Desain, Sampel, Sampling, Variabel, Instrumen, Analisis	Hasil
1	Relationship of nurses' assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with	Kepuasan pasien merupakan petunjuk utama dari indikator kritis terhadap output pelayanan kesehatan. Kepuasan kerja	Desain : explanatory study Sampel : 520 perawat, 345 pasien Sampling : convenience	Persepsi dan ekspektasi pasien berhubungan dengan sosiodemografi dan karakteristik klinik pasien, budaya organisasi yang kuat dan baik akan meningkatkan kepuasan

	<p>nursing care</p> <p><i>International Journal of Nursing Studies</i> 39 (2002) 79–84</p> <p>Huey-Ming Tzenga, Shake Ketefianb, Richard W. Redman (2002)</p>	<p>perawat, edukasi pasien dan ketidakpuasan pasien secara umum adalah indikator penting terhadap kualitas output layanan keperawatan.</p> <p>Tujuan : Mengkaji hubungan budaya organisasi, kepuasan kerja dan kepuasan pasien dengan layanan keperawatan</p>	<p>Variabel : budaya organisasi, kepuasan kerja, kepuasan pasien</p> <p>Instrumen : self administerd questionnaires</p> <p>Analisis : pearson, regeresi analysis</p>	<p>kerja perawat, kepuasan kerja perawat akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap</p>
2	<p>Analisa Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS Pantiwilasa Citarum, Semarang</p> <p><i>Thesis Program Magister Manajemen Undip, Semarang</i></p> <p>Y. Hapsari (2006)</p>	<p>Jumlah pasien pada tahun 2005 di Poliklinik di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum (RSPWC) mengalami penurunan sebanyak 25% meskipun tarif pelayanan serta lokasi rumah sakit terjangkau dan fasilitas umum telah dilengkapi serta para pemberi pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan dengan performance yang baik dan profesional. Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi pasien tentang akses lokasi rumah sakit, tarif di poliklinik umum, informasi</p>	<p>Desain : observasional</p> <p>Sampel : 100 orang di poliklinik</p> <p>Sampling : <i>simple random sampling</i></p> <p>Instrumen : kuisisioner</p> <p>Variabel : persepsi pasien</p> <p>Analisis : uji Chi Square untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat selanjutnya analisis multivariat dengan uji analisis regresi logistik berganda</p>	<p>Persepsi tentang akses lokasi, pelayanan dan petugas cukup baik. Persepsi tentang tarif dan fasilitas baik. Persepsi tentang informasi (promosi) tidak baik. Persepsi tentang tarif dan akses lokasi mempunyai hubungan yang bermakna dan berpengaruh terhadap keputusan pemanfaatan ulang poliklinik umum RSPWC. Persepsi tentang akses lokasi paling berpengaruh terhadap keputusan pemanfaatan ulang</p>

		(promosi) tentang poliklinik umum, fasilitas di poliklinik umum, pelayanan di poliklinik umum, petugas di poliklinik umum dan pengaruhnya terhadap keputusan pemanfaatan ulang di Poliklinik RSPWC		
3	<p>Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College (Pendekatan Model (Anderson et al., 1994 ; Yeung &amp; Ennew, 2000 ; Helgesen, 2006).</p> <p>Øyvind Helgesen, Erik Nasset (2007) <i>Journal Corporate Reputation Review, Vol. 10, No. 1, pp. 38-59</i></p>	<p>citra perusahaan adalah mengacu pada persepsi para pemangku kepentingan di luar 'dari suatu organisasi, identitas perusahaan dengan persepsi stakeholder internal, sedangkan reputasi perusahaan meliputi pandangan stakeholder internal dan eksternal</p> <p>Tujuan : menguji dua model untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan mahasiswa, citra perguruan tinggi universitas, dan citra program studi, dengan loyalitas mahasiswa sebagai variabel dependen utama</p>	<p>Desain : case study</p> <p>Sampel : mahasiswa dari berbagai tahun ajaran</p> <p>Sampling : purposive</p> <p>Variabel : image, kepuasan (independen), loyalitas (dependen)</p> <p>Instrumen : kuisioner</p> <p>Analisis : SEM Lisrel 8.50</p>	<p>Image program studi di PT hanya secara tidak langsung berkaitan dengan Loyalitas Mahasiswa, sementara Kepuasan dan Image dari PT berhubungan langsung dengan Loyalitas Mahasiswa.. Kepuasan Mahasiswa memiliki tingkat tertinggi asosiasi dengan Loyalitas Mahasiswa baik secara langsung dan benar-benar, mewakili efek total sekitar tiga kali lebih tinggi dari efek Image University College. Kualitas Layanan ('isyarat intrinsik') hanya berkaitan pada Kepuasan Mahasiswa, sedangkan fasilitas ('isyarat ekstrinsik') sedang berkaitan pada semua tiga konsep perantara (<i>Student Satisfaction, Image PT dan Image Program Studi</i>).</p>

4	<p>Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan</p> <p><i>Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 11(4) : 192-199</i></p> <p>Solikhah (2008)</p>	<p>Pusat-pusat kesehatan masyarakat milik pemerintah mutunya dirasakan masih kurang dibandingkan milik swasta. Perilaku masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan primer yang ada tetap tinggi (60% - 70%), karena mereka tidak mempunyai pilihan lain.</p> <p>Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (kinerja Puskesmas)</p>	<p>Desain : observasi cross sectional Sampel : 197 pasien berobat Sampling : purposive Instrumen : kuisisioner Variabel : kepuasan pasien (dependene), kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, perilaku aktual, minat kunjung kembali Analisis : korelasi product moment</p>	<p>Ada hubungan positif bermakna antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan</p>
5	<p>Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan</p> <p><i>Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.IX.No.1, hal 62-81</i></p> <p>Purnama Alamsyah (2008)</p>	<p>Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan suatu trend masa kini dan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi posisi perusahaan terhadap pesaingnya</p>	<p>Desain : korelasional dengan teknik survey Sampel : 175 mahasiswa S1 STMB Sampling : probability sampling Variabel : produk, price,</p>	<p>Indeks Kepuasan Pelanggan dibangun berdasarkan <i>Product, Price, Promotion dan Place</i> terhadap Kepuasan Pelanggan</p>

		Tujuan : Membangun indeks kepuasan pelanggan telepon seluler flexy sebagai salah satu alternatif pengukuran kepuasan	<i>promotion, place</i> , kepuasan pelanggan Analisis : SEM Amos 5.0	
6	Survey of patient satisfaction with the Breastfeeding Education and Support Services of The Royal Women's Hospital, Melbourne  <i>BMC Health Services Research, 8(83) : 1-11</i>  Li Yen Chin, Lisa H Amir (2008)	Breastfeeding Education and Support Services (BESS) adalah The Royal Women's Hospital, Melbourne, Australia IBCLC, menyediakan hari / waktu rawat pendek dan klinik rawat jalan bagi ibu dan bayi dengan masalah menyusui. Jadi penting untuk mengukur pengalaman 's mengunjungi layanan sebagai bagian dari jaminan kualitas Tujuan : Melakukan survey kepuasan pelanggan di BESS	Desain : survey Sampel : 129 pasien di BESS Sampling : convenience Variabel : kepuasan pasien Instrumen : Kuisisioner Analisis : EpiData Version 3.1	Bess tampaknya telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien. Sebagian besar responden jelas puas dengan dukungan yang diberikan oleh IBCLC dan juga telah menjawab bahwa staf yang profesional dan berpengalaman di bidang kerja mereka
7	Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi Nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang  <i>Tesis S-2</i>	Tingkat pemanfaatan fasilitas rumah sakit di Indonesia nampaknya masih belum optimal.. Di samping itu kategori lain seperti BOR ( <i>Bed Occupancy Rate</i> ) masih dibawah standar Tujuan :	Desain : korelasi Sampel : 105 pasien di paviliun Sampling : purposive Variabel : citra, kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan Instrumen :	Citra dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan ; nilai yang dirasakan berpengaruh positif pada kepuasan pasien

	Magister Manajemen Undip Neneng Syamsiah (2009)	menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP. Dr. Kariadi Semarang	kuisisioner Analisis : SEM dengan AMOS 16	
8	Migration background and patient satisfaction in a pediatric nephrology outpatient clinic Journal of Hospitality & Tourism Research, 35(4) : 530-568  <i>Pediatr Nephrol</i> , 27:1309-1316  Dan Züllich & Miriam Zimmering & Thomas Keil & Uwe Querfeld (2012)	Ekonomi dan sosial masyarakat yang berhubungan dengan kesehatan implikasi dari migrasi semakin diakui sebagai memiliki efek yang kuat pada masyarakat secara keseluruhan dan profesi medis pada khususnya. Data yang berhubungan dengan kesehatan masalah pada anak-anak dan remaja dengan latar belakang migrasi diperlukan untuk perencanaan kesehatan publik di masa depan. Tujuan : meneliti hubungan dari latar belakang migrasi dan kepuasan pasien di klinik rawat jalan nefrologi anak di Jerman	Desain : cross sectional study Sampel : 348 keluarga Sampling : simple random Variabel : faktor penyebab berpindah dari klinik pediatri, kepuasan pasien Instrumen : kuisisioner kepuasan ZOF 8 Analisis : Mann U Whitney	Latar belakang migrasi adalah perbedaan bahasa dan kebangsaan ; kepuasan pada pasien non migrasi lebih tinggi dari yang migrasi dan bahwa kepercayaan pada dokter, keramahan dokter, tingkat keparahan penyakit anak, jumlah obat yang diresepkan, dan latar belakang migrasi secara signifikan dan independen berkorelasi dengan kepuasan pasien.

**BAB 2**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dijelaskan tentang konsep loyalitas, mutu pendidikan tinggi dan konsep kepuasan berdasarkan teori *satisfaction-disconfirmation*.

#### 2.1 Model Konsep *Customer Loyalty*

##### 2.1.1 Sejarah Konsep *Customer Loyalty*

Masa dekade 2000an, orientasi perusahaan kelas dunia mengalami pergeseran dari pendekatan konvensional ke arah pendekatan kontemporer (Bhote, 1996 dalam Tjiptono, 2011). Pendekatan konvensional menekankan pada masalah kepuasan pelanggan, penghematan biaya, pangsa pasar, dan riset pasar. Adapun pendekatan kontemporer lebih menekankan kepada loyalitas pelanggan, retensi pelanggan, *zero defection* dan *lifelong customer*. Hal ini mendorong lahirnya pendekatan – pendekatan konsep loyalitas dalam pemasaran suatu produk jasa termasuk dalam hal ini penggunaan konsep loyalitas dari artikel yang ditulis oleh Dick dan Basu (1994) pada Jurnal *Marketing of Science* dengan judul *Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework* dimana konsep ini mengintegrasikan perpektif sikap dan perilaku ke dalam satu model yang komprehensif.

##### 2.1.2 Pengertian Loyalitas Menurut Dick dan Basu (1994)

Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) mempunyai pengertian yang sangat beragam. Sebagai contoh Jacoby dan Chesnut (1978) mengutip 53 definisi dari loyalitas dalam review yang mereka lakukan dan biasanya hanya menggunakan pendekatan operasional bukan pendekatan secara teoritis. Riset –

riset tradisional mengenai loyalitas hanya menggunakan ukuran perilaku sebagai variabelnya. Riset – riset tradisional ini lebih menekankan kepada proporsi pembelian ulang (Cunningham, 1966), urutan pembelian (Kahn, Kalwani & Morrison, 1986) dan kemungkinan pembelian (Massey, Montgomery & Morrison, 1970). Jacoby dan Chesnut (1978) mengkritik bahwa pendekatan perilaku dalam loyalitas mempunyai kekurangan basis konseptual yang jelas dan hanya memandang dari segi pendapatan yang bersifat statis (*static outcome*) padahal proses loyalitas itu sangatlah beragam. Definisi definisi seperti ini tidak menjelaskan faktor – faktor yang mendasari terjadi pemakaian / pembelian ulang suatu produk jasa. Hal ini memperlihatkan bahwa ukuran keperilakuan belum memadai untuk menjelaskan bagaimana dan mengapa loyalitas dikembangkan dan/atau dimodifikasi.

Berbeda dengan pendekatan konsep, Day (1969) memberikan pemahaman yang berbeda mengenai ukuran loyalitas pelanggan. Loyalitas dipandang sebagai pembelian ulang yang didorong oleh adanya disposisi internal yang kuat dan didorong oleh faktor – faktor situasi yang bersifat urgen. Pendekatan seperti ini menurut Day (1969) dan Luitz & Winn (1974) bahwa indeks loyalitas adalah terdiri dari ukuran – ukuran sikap dan perilaku. Dengan kata lain, karakteristik sikap individu dan kondisi individu membangun konsep loyalitas dan sebagai basis empiris dalam ukuran loyalitas.

### 2.1.3 Hubungan Sikap Relatif dengan Loyalitas

Dick dan Basu (1994) berdasarkan literatur diatas mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif (*relative attitude*) individu dengan pembelian atau pemakaian ulang (*repeat patronage*) suatu

produk jasa. Dick dan Basu (1994) berusaha mengintegrasikan perspektif sikap dan perilaku ke dalam satu model komprehensif untuk memahami lebih lengkap faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan sikap relatif-*repeat patronage* dan konsekuensinya. Dengan mengkombinasikan komponen sikap dan perilaku pembelian ulang akan empat tipe kemungkinan loyalitas pelanggan. Keempat tipe loyalitas pelanggan tersebut adalah *true loyalty* (loyalitas sesungguhnya), *latent loyalty* (loyalitas laten), *spurious loyalty* (loyalitas palsu), dan *no loyalty* (tidak loyalitas). Hubungan antara sikap relatif dan *repeat patronage* dapat ditunjukkan sebagai berikut :

		Repeat Patronage	
		High	Low
Relative Attitude	High	Loyalty	Latent Loyalty
	Low	Spurious Loyalty	No Loyalty

Gambar 2.1 Hubungan sikap relatif dengan pemakaian ulang produk jasa (Dick & Basu, 1994).

Gambar 2.1 menjelaskan hubungan sikap relatif dengan pemakaian ulang suatu produk jasa. Kondisi *No loyalty* atau tidak adanya kesetiaan pelanggan terhadap produk jasa yang ditawarkan terjadi ketika konsumen memiliki kombinasi sikap relatif dan pembelian ulang yang rendah. Kondisi ini terjadi dibawah variasi skenario pasar. Pertama, sikap yang lemah mengindikasikan kegagalan suatu produk dalam mengenalkan informasi pertama kali kepada konsumen atau dengan kata lain gagal dalam mengkomunikasikan keunggulan produk yang dimiliki. Masalah ini merupakan tantangan bagi pemasar untuk meningkatkan kesadaran (*awareness*) dan atau preferensi

konsumen melalui berbagai strategi promosi, seperti menyediakan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba produk, program diskon, kampanye promosi dan iklan yang menekankan pada manfaat produk/jasa yang jelas, iklan menggunakan *public figure* dan sebagainya (Tjiptono, 2011). Kedua, tidak adanya loyalitas ini berhubungan dengan kondisi dinamis pasar dimana suatu produk jasa dipandang serupa oleh konsumen. Sebagai konsekuensinya, pemasar akan kesulitan untuk menciptakan sikap relatif yang kuat / positif terhadap produk jasa yang dimilikinya. Manajer dalam hal ini harus mempunyai strategi dengan jalan menciptakan *spurious loyalty* dengan memanipulasi kondisi atau norma sosial yang berlaku. Strategi ini bisa dicapai dengan jalan pemilihan lokasi yang strategis, melakukan promosi yang agresif dan meningkatkan *shelf space* untuk produk jasa yang ditawarkan.

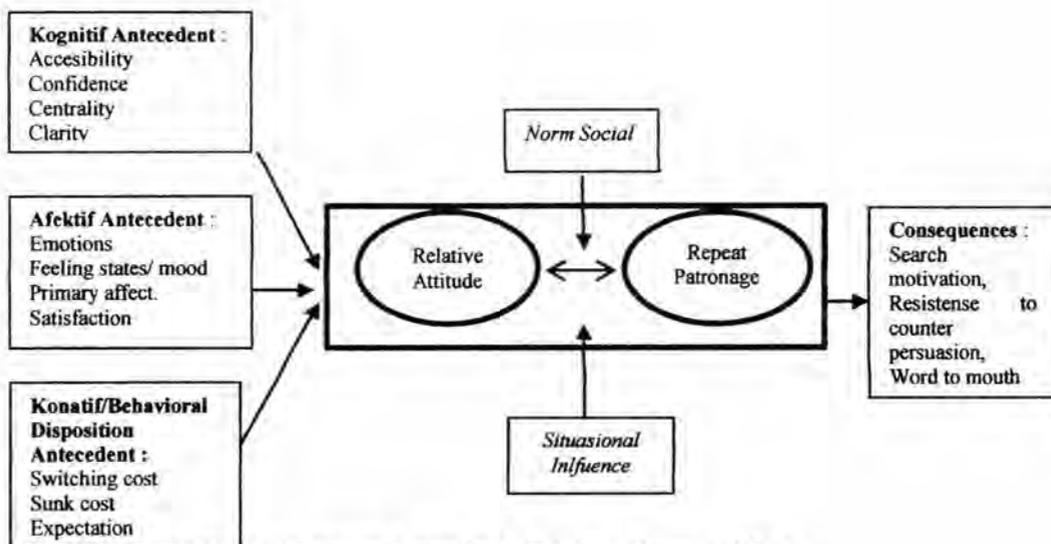
*Spurious loyalty* atau loyalitas palsu terjadi ketika konsumen memiliki sikap relatif yang rendah dibarengi oleh pembelian ulang yang kuat. Kondisi ini menunjukkan tidak adanya pengaruh faktor sikap dengan perilaku pemakaian atau pembelian ulang misalnya karena pengaruh norma subjektif di masyarakat dan faktor situasional. Situasi ini disebut juga dengan kondisi *inertia* yaitu suatu kondisi dimana konsumen sulit membedakan berbagai merk dalam berbagai produk yang tersedia (Assael, 1992). Pembelian ulang terjadi karena hanya ada karena pertimbangan situasional, seperti *familiarity* (disebabkan penempatan posisi yang strategis pada rak pajangan, lokasi yang berada di pusat perbelanjaan atau persimpangan jalan yang ramai) atau karena faktor diskon. Alternatif lain kondisi *spurious loyalty* ini juga dipicu oleh pengaruh faktor sosial. Sebagai contoh adalah ketika suatu vendor industri yang selalu mendapatkan pesanan

ulang dari konsumennya walaupun mempunyai differensiasi merk dengan pesaing industri lain yang terjadi karena hubungan yang baik antara organisasi pembelian dengan penjualan mereka. Masalah loyalitas yang tidak nyata ini dapat diatasi dengan meningkatkan differensiasi persepsi pada pelanggan melalui peningkatan kualitas produk jasa yang ditawarkan dan kualitas komunikasi pemasaran yang akan membantu penyedia jasa mendapatkan loyalitas pelanggan dan sukar untuk disaingi oleh penyedia jasa lainnya. Jalan lain bisa dengan meningkatkan *perceived value* dari konsumen melalui ikatan sosial kemasyarakatan yang berkaitan dengan order yang berulang.

*Latent loyalty* merupakan situasi dimana konsumen memiliki sikap relatif yang tinggi, tetapi tingkat pembelian atau pemakaian ulangnya rendah. Hal ini terjadi karena keadaan lingkungan atau faktor situasional dimana pengaruh faktor – faktor non sikap (norma subyektif dan efek situasional) sama – sama kuat atau lebih kuat dibandingkan faktor sikap dalam perilaku pembelian ulang. Sebagai contoh konsumen bisa saja beralih dari suatu restoran walaupun mempunyai sikap relatif positif terhadap restoran tersebut dikarenakan karena misalnya faktor harga yang terlalu mahal menurut kemampuan konsumen atau ingin mencari variasi dalam menu masakan yang dirasakan. Pada masalah seperti ini manajer harus berusaha memberikan servis yang terbaik dan lebih memuaskan dibandingkan servis yang normatif atau biasa diberikan.

Loyalitas sesungguhnya (*true loyalty*) merupakan kondisi paling diinginkan dari para pelaku pasar dari keempat tipe loyalitas dan menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara sikap relatif dengan pemakaian ulang suatu produk jasa. Kondisi ini terjadi apabila konsumen mempunyai suatu sikap

yang sangat kuat yang dipengaruhi oleh kemampuan konsumen mengetahui perbedaan kualitas dari suatu merk dibandingkan dengan merk lain sebagai pesaingnya, dan konsumen tersebut memiliki tingkat pembelian yang tinggi. Kondisi ini sangat menguntungkan apabila mampu meningkatkan kekuatan sikap pelanggan yang konsekuensinya akan meningkatkan sikap relatif pelanggan dengan kondisi market yang menyenangkan. Hal ini akan menguntungkan pihak manajer untuk menguasai loyalitas pelanggan. Kondisi ini bisa dicapai dengan jalan 1) menurunkan perbedaan persepsi pada kondisi tidak ada persaingan yang menguntungkan, 2) meningkatkan perbedaan persepsi apabila terjadi kompetisi yang kuat, 3) dengan jalan mendorong *spurious loyalty* apabila sikap relatif dipandang tidak *feasible*.



Gambar 2.2 Model Konsep Loyalitas (Dick & Basu, 1994)

Dick dan Basu (1994) yang menggunakan model integritas loyalitas pelanggan dengan pendekatan perspektif sikap yang menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan terhadap suatu layanan jasa berkaitan erat dengan sikap relatif individu yang dipengaruhi oleh norma sosial dan faktor – faktor yang bersifat situasional. Faktor kognitif, afektif dan konatif merupakan faktor yang wajib ada

(faktor anteseden) sebelum timbulnya sikap relatif dan diidentifikasi sebagai faktor – faktor yang berkontribusi dalam pembentukan loyalitas pelanggan bersamaan dengan motivasi, persepsi dan konsekuensi perilaku. Konsep ini mempunyai implikasi sebagai bahan riset dalam manajemen loyalitas pelanggan.

#### 2.1.4 Hubungan *Attitudinal Differentiation* dengan *Attitude Strength*

Loyalitas pelanggan juga dipandang sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif individu dan pemakaian ulang suatu produk jasa. Sikap dalam konteks loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) mewakili dari suatu fungsi penilaian terhadap suatu obyek. Penjelasan yang lebih mendalam dari Ajzen dan Fishben (1980) menyatakan sikap mencerminkan rentang penilaian kebaikan terhadap suatu obyek. Dick dan Basu (1994) mengemukakan ada dua dimensi dari sikap relatif yang mendasari tinggi-rendahnya sikap relatif konsumen, yaitu: *attitudinal differentiation* dan *attitude strength*, saling berkaitan dan menghasilkan empat kondisi sebagai berikut :

		Attitudinal Differentiation	
		No	Yes
Attitude Strength	Strong	Low Relative Attitude	Highest Relative Attitude
	Weak	Lowest Relative Attitude	High Relative Attitude

Gambar 2.3 Hubungan *Attitudinal Differentiation* dengan *Attitude Strength* (Dick & Basu, 1994)

Secara konseptual, sikap terhadap suatu obyek dapat bersifat positif atau negatif. Pendekatan loyalitas lebih berfokus kepada sikap positif. Sikap positif ini berada pada kontinum, mulai dari lemah hingga kuat tergantung hasil evaluasi dari analisa individu. Saat individu memutuskan ingin menggunakan atau

membeli suatu produk jasa, yang berperan adalah *Attitudinal differentiation* yaitu perbedaan persepsi individu terhadap obyek tertentu. Perbedaan persepsi juga bersifat *continuum*, mulai dari tidak ada perbedaan hingga ada perbedaan. Penggabungan *attitudinal differentiation* dan *attitude strength* akan menghasilkan berbagai macam sikap relatif seperti terlihat dalam Gambar 2.2. *Highest relative attitude* dan *high relative attitude* berpeluang lebih tinggi untuk menciptakan *repeat patronage* (patronase pengulangan); yang pada akhirnya akan memperkuat hubungan sikap relatif dengan patronase pengulangan. Kekuatan hubungan sikap relatif dengan patronase pengulangan akan menentukan loyalitas seseorang.

Berdasarkan penjelasan di atas, sikap relatif sebenarnya mencerminkan dimensi attitudinal, sedangkan patronase pengulangan mencerminkan dimensi berperilaku. Jadi, konseptualisasi loyalitas sebagai hubungan antara sikap relatif dengan patronase pengulangan akan memberikan penjelasan yang cukup pada pemasar tentang loyalitas pelanggan, dan pemasar dapat mengklasifikasikan pelanggan berdasarkan loyalitas dengan menggunakan matriks loyalitas seperti yang dijelaskan sebelumnya.

Model tradisional tentang sikap membagi ke dalam beberapa komponen faktor – faktor yang berperan sebagai anteseden sikap yaitu terdiri dari tiga kategori : kognitif (yang berhubungan dengan determinan informasi), afektif (berkaitan dengan perasaan individu terhadap suatu merk) dan konatif (berhubungan dengan perilaku beralih kepada merk lain). Semua komponen ini memainkan peranan penting dalam membentuk sikap alamiah dan konsekuensi yang berkaitan erat dengan perilaku membeli.

Adapun penjelasan lebih jauh tentang ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Cognitive Antecedent* ; unsur-unsur dari aspek kognitif mencakup : (a) *Accessibility*. Merupakan kekuatan asosiasi antara obyek dari sikap dan evaluasinya. Dalam konteks *repeat patronage*, merupakan kemudahan konsumen dalam menjangkau layanan yang diberikan. Dengan kata lain perusahaan dituntut mampu memberikan ketersediaan informasi yang tepat baik menggunakan display yang baik, sehingga konsumen mempunyai pengalaman langsung atau tidak langsung terhadap produk jasa maupun dengan jalan memberikan pengulangan dalam pemberian iklan (Berger & Mitchel 1989). (b) *Confidence*. Tingkat kepastian berkaitan dengan sikap yang dimiliki. (c). *Centrality*. Perasaan intim dan percaya tentang merek yang akan mereka gunakan (Sherif dan Hofland, 1961). d) *Clarity*. Kejelasan mengenai sikap terhadap suatu produk atau jasa.

2. *Affective Antecedent*. Gambaran umum dari bagian perasaan yang akan membentuk *Customer Loyalty*, yaitu meliputi : (a) *Emotions*. Hal ini mengacu pada gairah yang intens yang akan mendorong untuk fokus kepada target yang spesifik dan menghasilkan perilaku tertentu (Mandler, 1976, Allen et al, 1992). (b) *Feeling state/ mood*. adalah variasi sementara tentang emosi seseorang, lebih rendah dari emosi, tidak intens dan tidak menghasilkan perilaku yang besar (Clark & Issen, 1992). (c) *Primary affect*. Keadaan yang muncul sebagai respon alami yang bersifat independen dari kognitif, misalnya stimulasi aroma yang dirasakan sebagai pengalaman sensori dalam sebuah toko atau iklan yang memberi kesempatan mengalami langsung produk yang ditawarkan. (d) *Satisfaction*. Respon yang muncul sebagai hasil dari *post purchase* yang

merupakan perbandingan antara harapan dengan perceived performance (Bitner, 1990).

3. *Conative Antecedent atau Perilaku Beralih*. Suatu Kondisi yang merupakan kecenderungan yang ada pada konsumen untuk melakukan tindakan beralih kepada penyedia produk jasa yang lain. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk berperilaku yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu merek, yaitu : (a) *Switching cost*. Biaya yang dikeluarkan setelah menggunakan suatu produk atau berpindah ke produk lain. (b) *Sunk cost* efek yang didapat apabila berpindah kepada produk jasa lainnya. (c) *Expectation*. Kepercayaan konsumen bahwa produk dapat digunaka memenuhi kebutuhannya dengan kesesuaian dari produk jasa yang diberikan perusahaan.

#### 2.1.5 Pembagian Tipe Loyalitas

Oliver (1999) menghubungkan *consumer Loyalty* dengan *satisfaction* dan menyatakan bahwa *consumer satisfaction* merupakan langkah penting dalam pertimbangan terbentuknya loyalitas pasien. Oliver (1999) menyatakan bahwa kepuasan merupakan pencapaian yang menyenangkan dan pelanggan merasakan adanya suatu kebutuhan, gairah, atau tujuan dan semua kesadaran dalam hal ini merupakan suatu hal yang menyenangkan. Loyalitas menurut Oliver (1999) adalah sebuah komitmen yang tertanam dalam pada seseorang untuk membeli kembali produk atau jasa secara konsisten di masa akan datang, yang menyebabkan pembelian merk atau kumpulan merk yang sama secara berulang, tanpa memperhatikan pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang secara potensial menyebabkan perilaku beralih.

Teori ini dijelaskan kembali oleh Oliver (1999) yang menyatakan bahwa kepuasan mempunyai berbagai hubungan konsep dengan loyalitas, baik sebagai konsep yang menyatu sebagai suatu kesatuan atau sebagai dua konsep yang terpisah. Loyalitas yang dalam hal ini berhubungan dengan kepuasan menurut Oliver (1999) terbagi menjadi empat bagian yaitu :

#### 1. Loyalitas Kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek, dan manfaatnya, dan dilanjutkan ke pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Pada tahap ini dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

#### 2. Loyalitas Afektif

Sikap *favorable* konsumen terhadap merek yang merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang dari harapannya selama tahap *cognitively loyalty* berlangsung. Pada tahap ini dasar kesetiaannya adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan pada tahap sebelumnya.

#### 3. Loyalitas Konatif

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

#### 4. Loyalitas Tindakan

Dalam urutan kontrol tindakan, motivasi dalam keadaan loyalitas sebelumnya berubah menjadi kesiapan untuk bertindak. Paradigma *action control* menyatakan bahwa kondisi ini disertai oleh keinginan tambahan untuk

mengatasi hambatan yang mungkin mencegah perbuatan. Aksi ini dianggap sebagai sebuah hasil yang diperlukan untuk melibatkan kedua bagian. Jika *engagetment* ini diulang, sebuah inersia tindakan akan berkembang, yang akan mendorong pembelian / penggunaan produk jasa secara berulang.

#### 2.1.6 Loyalitas Mahasiswa terhadap Pendidikan Tinggi

Sejalan dengan konsep *customer loyalty*, loyalitas mahasiswa juga mengandung komponen sikap dan perilaku (Henning-Thurau et al, 2001;. Marzo-Navarro et al, 2005 dalam Helgessen & Nettet, 2007). Komponen sikap dapat didefinisikan sebagai *tripartite*, yang terdiri dari kognitif, afektif dan konatif elemen. Komponen perilaku dapat dianggap sebagai terkait dengan keputusan yang diambil mahasiswa mengenai pilihan mobilitas mereka. Loyalitas mahasiswa tidak terbatas pada periode dimana mahasiswa secara resmi terdaftar sebagai mahasiswa. Loyalitas mahasiswa yang sudah lulus juga dapat sangat penting bagi sebuah institusi pendidikan. Oleh karena itu, loyalitas mahasiswa dapat berhubungan baik dengan periode ketika mahasiswa secara resmi terdaftar serta periode setelah siswa telah menyelesaikan pendidikannya formal di institusi tersebut. Sebuah lembaga yang menawarkan pendidikan tinggi secara alami memiliki sebagai salah satu tujuan utama untuk memiliki siswa yang berkomitmen untuk institusi meskipun pengaruh situasional (loyalitas tindakan). Hal ini mendasarkan pengukuran loyalitas mahasiswa pada komponen sikap dari konsep, yaitu, niat perilaku siswa (Zeithaml et al, 1996;. Jones et al, 2000;.. Henning-Thurau et al, 2001, dalam Helgessen & Nettet, 2007).

Loyalitas mahasiswa menjadi semakin penting bagi lembaga yang menawarkan pendidikan tinggi. Perlu ditegaskan, bagaimanapun, bahwa siswa

tidak hanya konstituen yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan dari lembaga pendidikan tinggi. Pengusaha, keluarga dan masyarakat juga dapat dipandang sebagai pelanggan (Marzo-Navarro, et.al., 2005). Dengan demikian *stakeholder* selain mahasiswa juga bisa dimasukkan dalam studi mengenai loyalitas lembaga pendidikan. Dalam hal ini menyatakan bahwa, mahasiswa adalah sebagai pelanggan.

Setelah mahasiswa telah menyelesaikan masa belajar mereka, mahasiswa masih dapat terus menjaga hubungan dengan institusi pendidikan mereka, dengan berpartisipasi aktif dalam konferensi dan pertemuan alumni, atau dengan bertindak sebagai pendukung lembaga itu. Selain itu banyak mantan mahasiswa juga kembali lagi ke lembaga pendidikan tinggi untuk melanjutkan program pendidikan berikutnya (Marzo-Navarro, et.al., 2005). Selain itu, loyalitas mahasiswa secara positif terkait dengan kualitas pengajaran sebagai cerminan dalam partisipasi aktif mahasiswa dan perilaku berkomitmen (Rodie dan Kleine, 2000). Akibatnya, lembaga-lembaga pendidikan tinggi harus mempunyai wawasan tentang loyalitas mahasiswa dan atau variabel loyalitas mahasiswa berperan dalam kepentingan strategis besar (Marzo-Navarro dkk, 2005b., Schertzer dan Schertzer, 2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Helgessen dan Nettet (2007) pada Aalesund University College (AAUC) yang terdiri dari tiga *former colleges* yaitu *the College of Marine Studies, the College of Engineering* dan *Aalesund College of Nursing* menyatakan bahwa loyalitas mahasiswa secara langsung dan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa dan berkaitan secara tidak langsung dengan *Brand Image* suatu Pendidikan Tinggi dan dinyatakan bahwa

kepuasan mahasiswa tiga kali lebih kuat berkaitan dengan loyalitas dibandingkan dengan *Brand Image* suatu Pendidikan Tinggi.

## **2.2 Model Konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi**

### **2.2.1 Paradigma Baru Manajemen Pendidikan**

Pendidikan Tinggi menurut UU RI No 12 Tahun 2012 adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Pendidikan Tinggi menurut UU RI No 12 Tahun 2012 meupakan sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan dan mempunyai tujuan akhir meningkatkan keimanan, ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa serta memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia

Persaingan pendidikan tinggi menurut (Wijatno, 2009) yang begitu ketat antar pendidikan tinggi di Indonesia sebagai dampak globalisasi serta makin suburnya jumlah pendidikan tinggi di Indonesia, sementara jumlah pendaftar masuk para siswa SMA ke pendidikan tinggi semakin berkurang karena pertimbangan ekonomis maupun segi kepraktisan. Beberapa masalah utama dunia pendidikan tinggi Indonesia adalah :

1. persoalan manajemen
2. relevansi program dikti terhadap pasar kerja
3. perluasan daya tampung
4. pemerataan mutu pendidikan tinggi di seluruh Indonesia.

Dalam rangka menangani berbagai persolan tersebut diatas, perlu disusun format yang mengacu pada paradigma baru manajemen dikti. Format paradigma baru manajemen dikti tersebut adalah :

1. Peningkatan mutu secara berkelanjutan.
2. Otonomi pendidikan tinggi.
3. Akuntabilitas.
4. Akreditasi.
5. Evaluasi

Format Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi ini bertujuan terwujudnya sistem dikti yang lebih dinamis dan efektif dan mampu menjamin peningkatan kualitas secara berkelanjutan agar hasil dari pendidikan tinggi ini selaras dengan kebutuhan masyarakat dan pembangunan, atau dengan kata lain dapat memenuhi standar tuntutan masyarakat sebagai pengguna produk jasa pendidikan tinggi.

### 2.2.2 Perkembangan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi di Indonesia

Upaya – upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi terus menerus dilakukan dan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah mengembangkan penjaminan mutu pendidikan atau *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi. Dengan upaya Penjaminan Mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari; bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi

pelaksanaan standar dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar (*Continuous Quality Improvement*) Pendidikan Tinggi (Kunaefi, 2003).

Pada tanggal 16 Mei 2005 ditetapkan Peraturan Pemerintah (PP) No.19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Di dalam pasal 4 (PP) tersebut dijelaskan bahwa SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Ini mengandung pengertian bahwa perguruan tinggi tersebut menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Oleh karena itu SNP dapat disebut pula sebagai standar mutu pendidikan tinggi di Indonesia yang harus dipenuhi semua perguruan tinggi di Indonesia. Keberadaan lembaga penjaminan mutu perguruan tinggi adalah sebuah kewajiban dalam rangka upaya setiap perguruan tinggi memberikan jaminan mutu proses dan hasil pendidikan kepada stakeholders baik internal maupun eksternal perguruan tinggi.

Pasal 92 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang SNP mengamanatkan bahwa Menteri Pendidikan Nasional mensupervisi dan membantu perguruan tinggi melakukan penjaminan mutu. Untuk memenuhi amanat tersebut maka Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi telah membentuk Kelompok Kerja Nasional dengan tugas utama merevisi Buku Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi beserta semua buku praktek baik yang menyertainya, yang diterbitkan Ditjen Dikti sebelum penetapan Peraturan Nomor 19 Tahun 2005 Tentang SNP (Santoso, 2010).

Tindak lanjut hal tersebut maka beberapa perguruan tinggi melakukan pembentukan lembaga/badan/kantor/unit/satuan penjaminan mutu perguruan tinggi atau *Quality Assurance (QA)*. Lembaga/Unit Penjaminan Mutu tersebut pada dasarnya menggunakan pendekatan system karena itu dikenal pula istilah

*Quality Management System (QMS/SMM)*. Vitalnya peran lembaga tersebut maka Departemen Pendidikan Nasional dalam hal ini Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) telah melakukan berbagai langkah dan tindakan diantaranya Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi telah membentuk Kelompok Kerja Nasional, dengan tugas utama merevisi Buku Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi beserta semua Buku Praktek Baik yang menyertainya yang diterbitkan oleh Ditjen Dikti sebelum penetapan PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang SNP. Di samping itu bertujuan untuk memicu dan memacu lembaga-lembaga perguruan tinggi untuk melakukan secara sungguh-sungguh langkah-langkah penjaminan mutu tersebut.

Dirumuskan Rencana Jangka Panjang Pendidikan Tinggi atau Higher Education Long Term Strategy disingkat *HELTS 2003 - 2010* pada tanggal 1 April 2003 dengan visinya sebagai berikut :

*In order to contribute to the nation's competitiveness, the national higher education has to be organizationally healthy, and the same requirement also applies to institutions. A structural adjustment in the existing system is, however, needed to meet this challenge. The structural adjustment aims, by the year of 2010, of having a healthy higher education system, effectively coordinated and demonstrated by the following features : "Quality, Access, Equity, and Autonomy".*

Kesungguhan untuk memajukan bangsa dengan mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan mutu pendidikan kedepan dikemas sebagai Rencana Strategis Pendidikan Nasional Tahun 2010 -2014 oleh Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) sebagai langkah lanjut dari Rencana Jangka Panjang

Pendidikan Tinggi tahun 2003 – 2010 sebelumnya dengan mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014 dan Rencana Jangka Panjang Pembangunan Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 sebagai dasar penyusunan Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPNJP) 2005 – 2025, seperti tertuang dalam Permendiknas Nomor 32 Tahun 2005. Jika Renstra 2005 -2010 fokus pada peningkatan kapasitas dan modernisasi maka Renstra 2010 -2014 tersebut fokus pada penguatan pelayanan (Wahab, 2011).

### 2.2.3 Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi

Berdasarkan Buku Panduan Sistem Penjaminan Perguruan Tinggi (2010) dinyatakan bahwa kebijakan nasional tentang penjaminan mutu menyinergikan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED), Akreditasi Perguruan Tinggi (antara lain oleh BAN-PT), dan Penjaminan Mutu (Quality Assurance) yang diberi nama Sistem Penjaminan Mutu-Perguruan Tinggi (SPM-PT).

SPM-PT ini adalah sistem penjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi melalui 3 sub sistem yang masing – masing merupakan sistem pula, yaitu :

#### a. Pangkalan Data Perguruan Tinggi Nasional

Kegiatan sistemik pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan data serta informasi tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi di semua perguruan tinggi oleh Ditjen Dikti untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh Pemerintah sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 66 Ayat (1) dan Ayat (2) UU Sisdiknas.

#### b. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*), untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan yang diatur oleh Pasal 50 Ayat (6) UU Sisdiknas juncto Pasal 91 PP No 19 Tahun 2005 tentang SNP.

#### c. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME)

Kegiatan Sistemik penilaian kelayakan program dan atau perguruan tinggi oleh BAN – PT atau lembaga mandiri di luar perguruan tinggi yang diakui pemerintah, untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi untuk dan atas nama masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas publik sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 60 Ayat (2) UU Sisdiknas dan Pasal 86 Ayat (3) PP No 19 Tahun 2005 tentang SNP (disebut dengan Akreditasi)

Adapun tujuan dari SPM –PT ini adalah menyinergikan PDPT Nasional, SPMI dan SPME untuk memenuhi atau melampaui SNP oleh perguruan tinggi, sehingga mendorong upaya penjaminan mutu perguruan tinggi yang berkelanjutan. Sasaran SPM-PT ini adalah tercipta sinergi antara PDPT Nasional, SPMI, dan SPME dan PDPT Nasional, SPMI dan SPME menggunakan SNP sebagai satu-satunya standar (Panduan SPMT, 2010).

#### 2.2.4 Model Konsep Mutu Pendidikan Tinggi Menurut UNESCO

Organisasi Pendidikan, Keilmuan, dan Kebudayaan PBB atau *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)* merupakan badan khusus PBB yang didirikan pada 1945. Tujuan organisasi adalah mendukung perdamaian dan keamanan dengan mempromosikan kerja sama antar negara melalui pendidikan, ilmu pengetahuan, dan budaya dalam rangka

meningkatkan rasa saling menghormati yang berlandaskan kepada keadilan, peraturan hukum, HAM, dan kebebasan hakiki.

*The Education for All Global Monitoring Report (EFA)* adalah instrumen utama untuk menilai kemajuan pendidikan berdasarkan tujuan yang dibuat oleh lebih dari 160 negara di Dakar, Senegal pada *World Education Forum*. EFA merupakan proses yang berkelanjutan mengidentifikasi reformasi kebijakan yang efektif dan praktek terbaik dalam semua bidang yang berkaitan dengan EFA, memperhatikan tantangan yang muncul dan berusaha untuk meningkatkan kerjasama internasional dalam mendukung pendidikan. Publikasi ini ditargetkan pada para pengambil keputusan di tingkat nasional dan internasional, dan lebih luas lagi, di semua mereka yang terlibat dalam mempromosikan hak atas pendidikan berkualitas - guru, kelompok masyarakat sipil, LSM, peneliti, dan masyarakat internasional.

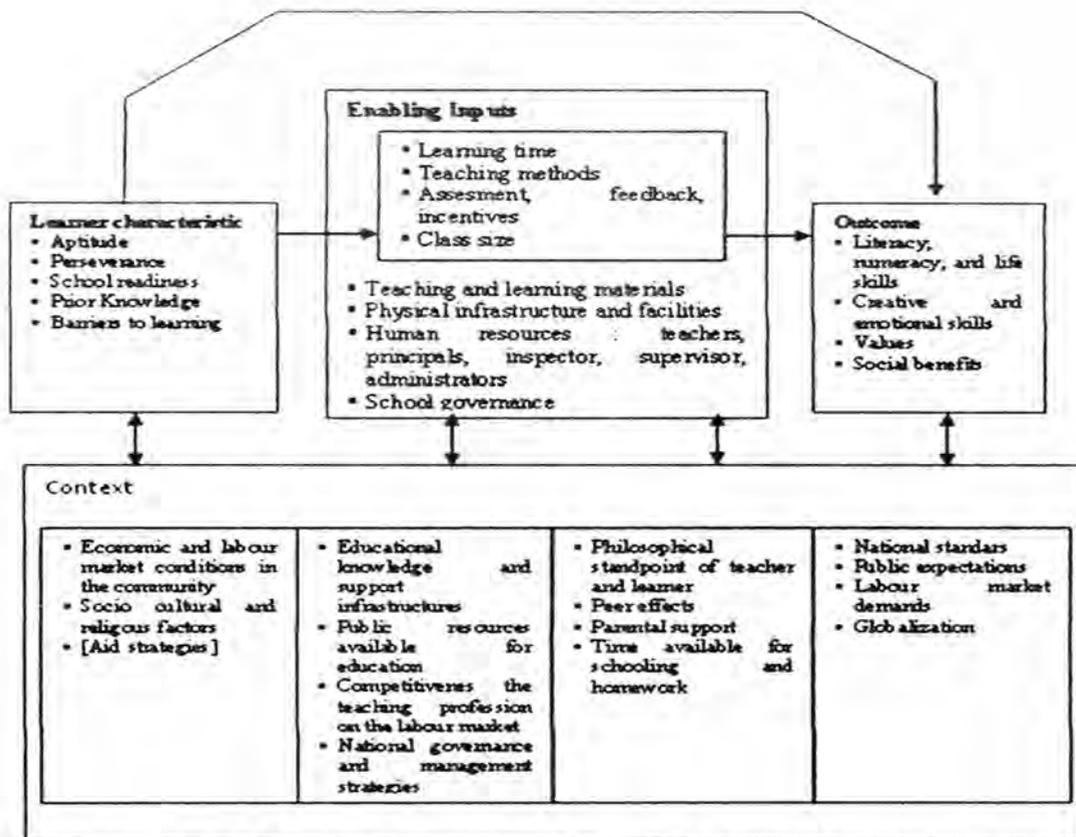
Tujuan pembentukan EFA ini adalah bertujuan untuk menginformasikan kebijakan pendidikan dan bantuan melalui sebuah otoritas, proses *evidence based review*, dan analisis yang seimbang dari terhadap tantangan kritis yang dihadapi tiap negara. Sementara para pemegang kebijakan yang terlibat adalah seperti menteri, anggota parlemen dan perencana pendidikan, konstituen yang lebih luas sama pentingnya: kelompok masyarakat sipil, guru, organisasi non-pemerintah, peneliti universitas dan media. Dengan memperkaya pemahaman tentang isu-isu pendidikan, laporan yang dibuat dapat digunakan sebagai diskusi, berbagi pengetahuan dan advokasi

*EFA Global Monitoring Report (2005)* pada menjelaskan bahwa yang dimaksud *Quality Assurance* perguruan tinggi mempunyai dua prinsip ciri upaya

paling untuk menentukan kualitas pendidikan: yang pertama mengidentifikasi perkembangan kognitif peserta didik sebagai tujuan eksplisit utama dari semua sistem pendidikan. Oleh karena itu, keberhasilan dengan sistem yang mencapai tujuan ini adalah salah satu indikator kualitas mereka. Yang kedua menekankan peran pendidikan dalam mempromosikan nilai-nilai dan sikap kewarganegaraan yang bertanggung jawab dalam memelihara dan pengembangan kreatif dan emosional. Pendidikan yang lebih baik memberikan kontribusi terhadap pendapatan seumur hidup yang lebih tinggi dan memperkuat pertumbuhan ekonomi nasional, dan membantu individu membuat pilihan berkaitan dengan kesejahteraan mereka.

EFA *Global Monitoring Report (2005)* juga menjelaskan bahwa pendidikan tinggi harus fokus kepada kualitas sebab pencapaian kontribusi pendidikan secara umum bergantung kepada kualitas pendidikan yang tersedia. UNICEF (dalam EFA, 2005) sangat menekankan apa yang disebut dimensi kualitas. Kualitas Pendidikan mengakui lima dimensi kualitas: peserta didik, lingkungan, isi, proses dan hasil. Dimensi kualitas merupakan hal penting karena berhubungan dengan hak, pemerataan dan relevansi dalam pengembangan kemampuan kognitif, emosional dan kreativitas.

Kerangka kerja EFA (2005) mengemukakan elemen – elemen penting dari sistem pendidikan tinggi dan bagaimana elemen – elemen tersebut saling berinteraksi. Karakteristik dimensi utama sebagai inti proses belajar mengajar di pendidikan tinggi adalah *learner characteristics dimension; contextual dimension; enabling inputs dimension; teaching and learning dimension. outcomes dimension* yang digambarkan dalam bagan berikut ini :

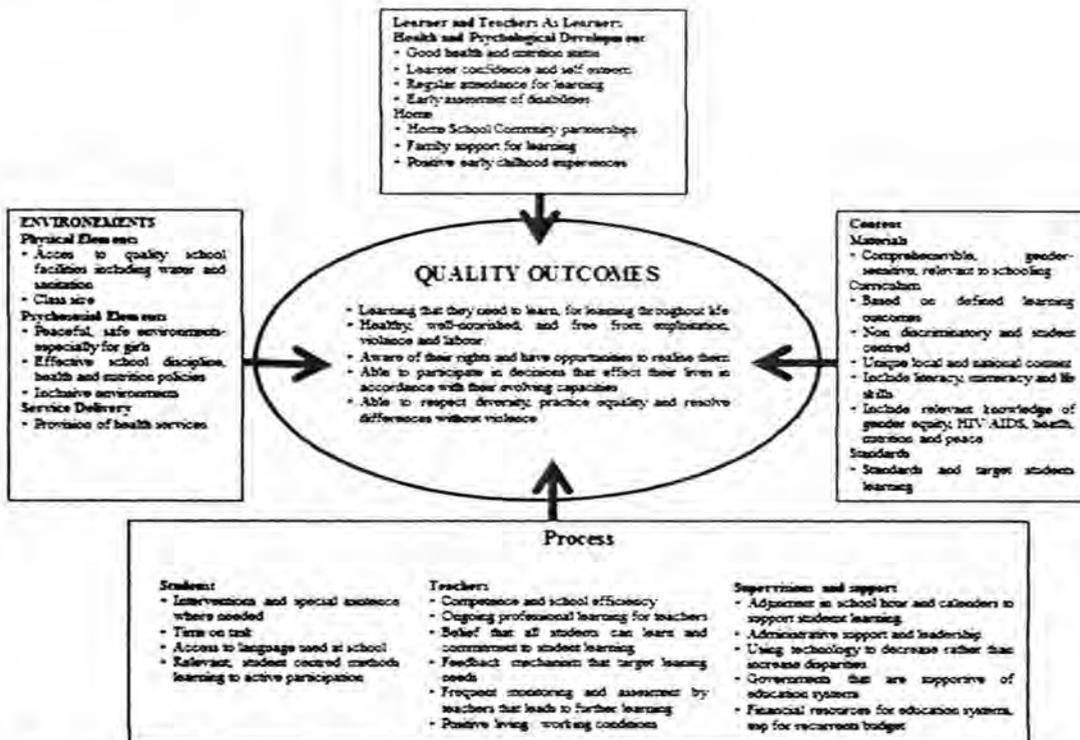


Gambar 2.4 Model Kualitas Pendidikan Tinggi (EFA Global Monitoring Report, 2005)

Kualitas pendidikan tinggi menurut *EFA Global Monitoring Report* (2005) merupakan suatu proses yang terdiri dari *input*, *proses* dan *outcome*. *Input* mahasiswa terdiri dari karakteristik mahasiswa yang harus dilihat dari konteks ekonomi, lapangan pekerjaan di masyarakat sosial, kultural, dan agama. *Proses* belajar mengajar terdiri dari waktu pembelajaran, metode pembelajaran, evaluasi, insentif, ukuran kelas, sarana dan prasarana pendukung, kebijakan pemerintah, kompetisi profesi di pasar, sumber – sumber publik dan dukungan orang tua. Terakhir adalah hasil atau *outcome* yaitu pencapaian pengetahuan, ketrampilan, kreatifitas, nilai – nilai dan keuntungan sosial yang didapat berdasarkan standar nasional, tuntutan pasar, harapan publik dan globalisasi dunia.

## 2.2.5 Model Kualitas Pendidikan Tinggi Menurut UNICEF

Sistem Kualitas Pendidikan Tinggi menurut UNICEF digambarkan sesuai bagan berikut :



Gambar 2.5 *A System for Quality Education by UNICEF (2000)*

UNICEF (2000) mendefinisikan kualitas pendidikan dipandang dari lima komponen utama yaitu *Quality Learners* (kualitas peserta didik), *Quality Environments* (kualitas lingkungan pendidikan), *Quality Content* dan *Quality Process* (Kualitas Proses Belajar Mengajar) serta *Quality Outcome*.

*Quality Learners* mempunyai syarat bahwa peserta didik harus sehat yaitu memadai gizi, berkembang secara fisik dan psikososial dan terhindar dari penyakit yang dapat dicegah dan penyakit infeksi. Kualitas peserta didik juga dipengaruhi oleh support dari orang tua dan anggota keluarga yang lain, Apabila peserta didik mempunyai pendidikan dan sosial ekonomi yang rendah berarti peserta didik

harus didampingi secara ketat. Selain itu ketelibatan orang tua mutlak diperlukan tidak hanya di rumah tetapi juga dalam proses edukasi di pendidikan tinggi.

*Quality Learning Environments* adalah dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur pada proses pendidikan. Karena kualitas infrastruktur akan mempengaruhi metode perkuliahan yang diberikan oleh pengajar. Selain itu buku – buku teks, material belajar, ruangan dan furnitur harus tersedia selama proses belajar. Ketersediaan sarana pelengkap seperti toilet juga mempengaruhi kehadiran peserta didik. Termasuk juga ketersediaan air bersih pada institusi pendidikan yang dimiliki. Ukuran kelas juga merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi proses belajar mengajar karena apabila ruang kelas diisi oleh lebih dari 25 orang maka akan menurunkan prestasi belajar peserta didik. Kelas yang berkualitas juga harus memperhatikan lingkungan psikis ; yaitu lingkungan kelas inklusif dan tidak diskriminatif yang memungkinkan dan mendorong partisipasi yang sama dari semua peserta didik termasuk mengembangkan lingkungan yang damai dan aman untuk anak perempuan untuk tidak diskriminatif, kaum minoritas, dan anak-anak dengan kebutuhan khusus. *Service delivery* juga merupakan bagian dari *Quality Environments* dimana peserta didik harus mendapatkan perhatian dan layanan dari petugas layanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah.

*Quality Content* merujuk kepada perencanaan dan pengembangan kurikulum pendidikan. Tujuan nasional suatu negara haruslah diterjemahkan kedalam kurikulum pendidikan tinggi. Kurikulum haruslah berpusat pada mahasiswa, non-diskriminatif, dan berbasis standar kurikulum yang terstruktur. Literacy juga merupakan bagian kualitas isi Literasi, kemampuan untuk membaca

dan menulis, adalah salah satu tujuan utama dari pendidikan formal. Kebijakan dan praktik dalam pendidikan keaksaraan bervariasi secara signifikan antara negara-negara. Keterampilan keaksaraan sering diajarkan murni sebagai mata pelajaran tersendiri dalam kursus bahasa, di mana instruksi cenderung linear - keterampilan mengajar pertama abstrak, kemudian berbicara, membaca, dan menulis. Keterampilan ini juga harus, bagaimanapun, dikembangkan dan diterapkan melalui mata pelajaran lain, seperti ilmu sosial dan ilmu pengetahuan. Selain itu peserta didik harus didorong untuk mempunyai kemampuan rasionalisasi dan menganalisa secara matematik. Peserta didik juga harus mempunyai *Life Skills*, yaitu skill dibidang kesehatan, kebersihan, norma-norma perilaku dan keterampilan vokasional.

*Quality Process* adalah bagaimana pengajar, perencana dan administrator menggunakan input pendidikan dan sumber daya dalam menentukan kualitas pendidikan. Standar Pengajar yang baik adalah mempunyai pengetahuan tentang peserta didik, mengenal dan memahami ilmu pengetahuan dan kurikulum, belajar dengan lingkungan, menghargai perbedaan, menggunakan sumber daya yang ada, mengaplikasikan ilmunya ke dunia nyata serta mempunyai pola pengetahuan yang beragam dalam memberikan pendidikan kepada peserta didik. Selain itu pengajar harus mempunyai kemampuan metode pengkajian dan evaluasi dalam menilai *performance* dan perkembangan peserta didik.

Terakhir, *Quality Outcome* adalah hasil yang diharapkan dalam sistem pendidikan dimana peserta didik diharapkan mampu memenuhi harapan diri mereka sendiri dan masyarakat pada umumnya. *Outcome* yang diharapkan dimana peserta didik juga mampu berpartisipasi dimasyarakat, meningkatkan

ketrampilan hidup dan kemampuan membuat pilihan yang bertanggung jawab serta mampu menyelesaikan konflik.

### **2.3 Pendidikan Tinggi Keperawatan**

Nursalam dan Effendi (2008) menyatakan bahwa Pendidikan Tinggi Keperawatan hal yang sangat penting dan berperan dalam pengembangan pelayanan keperawatan profesional, dan pendidikan keperawatan berkelanjutan yang dicapai melalui lulusan dengan kemampuan profesional; merupakan sarana mencapai profesionalisme keperawatan yang harus dipacu dan dicermati perkembangannya. Kepedulian terhadap pengelolaan pendidikan tinggi mempunyai alasan yang cukup mendasar karena keberhasilan pengembangan keperawatan di Indonesia di masa mendatang sangat bergantung kepada penataan dan pengembangan pendidikan tinggi keperawatan.

Orientasi pengembangan dan pendidikan tinggi keperawatan lebih diarahkan pada upaya meningkatkan mutu pendidikan pada masa akan datang. Sehingga lulusan benar – benar menunjukkan sikap profesional, menguasai ilmu pengetahuan keperawatan dalam kadar yang memadai, serta menguasai ketrampilan profesional keperawatan. Diharapkan bahwa proses profesionalisasi keperawatan terus berlangsung menuju terwujudnya keperawatan sebagai suatu profesi. Mekanisme pengendalian yang efektif dan efisien perlu diperhatikan dan dikembangkan serta dibina dan juga bahwa pihak – pihak pengelola pendidikan dan pihak – pihak yang berkepentingan atau berhubungan dengan pendidikan keperawatan agar benar – benar memahami arti dan makna pendidikan keperawatan sebagai suatu profesi dan melaksanakan pendidikan tinggi keperawatan secara keseluruhan. Perkembangan keperawatan Indonesia di masa

depan sangat bergantung pada keberhasilan dalam mengembangkan dan membina pendidikan tinggi keperawatan.

### 2.3.1 Jenis Pendidikan Tinggi Keperawawan

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) sebagaimana dinyatakan Sunardi (2012) sebagai Bidang Organisasi PPNI menyatakan bahwa pendidikan keperawatan di Indonesia mengacu kepada UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jenis pendidikan keperawatan di Indonesia mencakup:

1. Pendidikan Vokasional; yaitu jenis pendidikan diploma sesuai dengan jenjangnya untuk memiliki keahlian ilmu terapan keperawatan yang diakui oleh pemerintah Republik Indonesia.
2. Pendidikan Akademik; yaitu pendidikan tinggi program sarjana dan pasca sarjana yang diarahkan terutama pada penguasaan disiplin ilmu pengetahuan tertentu
3. Pendidikan Profesi; yaitu pendidikan tinggi setelah program sarjana yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan persyaratan keahlian khusus.
4. Sedangkan jenjang pendidikan keperawatan mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor.

Sesuai dengan amanah UU Sisdiknas No.20 Tahun 2003 tersebut Organisasi Profesi yaitu Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) dan Asosiasi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI), bersama dukungan dari Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas), telah menyusun dan memperbaharui kelengkapan sebagai suatu profesi.

### 2.3.2 Tujuan Pendidikan Keperawatan

Tujuan Pendidikan Keperawatan (Nursalam & Effendi, 2008) bahwa Pendidikan Tinggi Keperawatan diharapkan dapat melaksanakan hal – hal berikut yaitu :

1. Menumbuhkan/membina sikap dan tingkah laku profesional yang sesuai dengan tuntunan profesi keperawatan.
2. Membangun landasan ilmu pengetahuan yang kokoh, baik kelompok ilmu keperawatan maupun berbagai kelompok ilmu dasar dan penunjang, yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan / asuhan keperawatan profesional, yaitu mengembangkan diri pribadi dan mengembangkan ilmu keperawatan
3. Menumbuhkan/membina ketrampilan profesional, yang mencakup antara lain intelektual, ketrampilan teknis dan interpersonal, yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan, mengembangkan diri pribadi dan ilmu keperawatan.
4. Menumbuhkan/membina landasan etik keperawatan yang kokoh dan mantap sebagai tuntunan utama dalam melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan dan dalam kehidupan keprofesian.

### 2.3.3 Fungsi Pendidikan Tinggi Keperawatan

Nursalam dan Effendi (2008) menyatakan bahwa fungsi pendidikan tinggi keperawatan selaras dengan Tridharma Perguruan Tinggi yang diamanatkan oleh PP. No. 60 Th. 1999 tentang tugas pokok perguruan tinggi yaitu :

1. Fungsi Pendidikan, yang terdiri dari tiga hal yang harus diperhatikan yaitu : (a) peserta didik dalam hal kualifikasi/persyaratan, mekanisme seleksi dan penerimaan, serta daya tampung peserta didik; (b) proses pendidikan, mencakup :

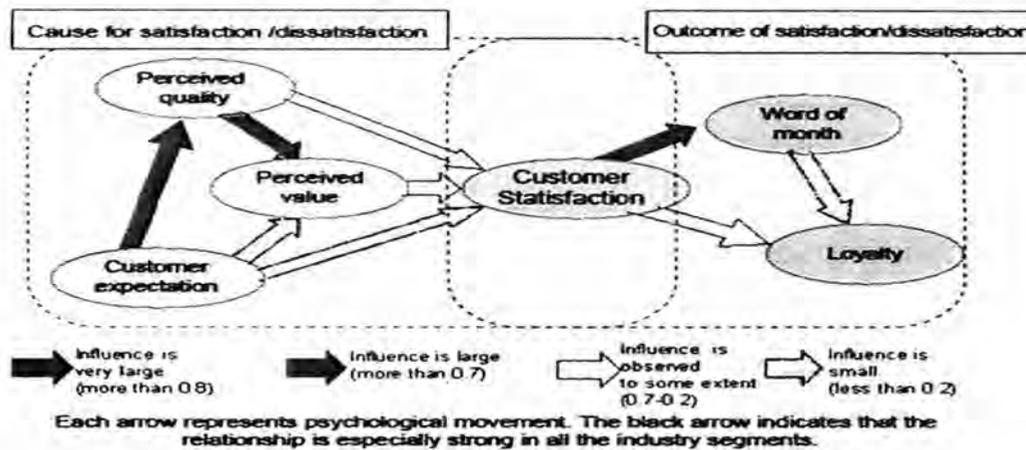
tujuan pendidikan/rumus kompetensi, kurikulum pendidikan, proses pembelajaran/evaluasi hasil belajar, fasilitas sumber daya pendidikan, dan rumah sakit pendidikan; serta (c) lulusan yang mencakup kualifikasi/persyaratan, mekanisme penilaian akhir/keprofesian dan jumlah lulusan yang lulus dan sebarannya.

2. Fungsi Penelitian, yang mencakup tiga hal : (a) berperan aktif dalam riset dasar dan terapan, pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan, pengembangan teknologi keperawatan, meningkatkan mutu, dan memperluas jangkauan pelayanan; (b) memanfaatkan teknologi maju secara tepat dalam rangka meningkatkan mutu dan memperluas jangkauan pelayanan profesional, dan (c) melaksanakan berbagai bentuk kegiatan ilmiah yang meliputi ceramah/diskusi ilmiah, forum ilmiah, tulisan ilmiah/majalah ilmiah, dan pengawal ilmu keperawatan.

3. Fungsi Pengabdian Masyarakat, dimana fungsi ini mencakup empat hal yaitu : (a) pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai bentuk, sifat dan jenjang pelayanan kepada masyarakat, serta membangun model pelayanan/asuhan keperawatan; (b) pendidikan dan bimbingan masyarakat dengan cara membina kemampuan masyarakat mengatasi masalah keperawatan yang dihadapi; (c) mengerahkan kemampuan masyarakat untuk mengorganisit dan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan profesional serta (d) memberi konsultasi dalam keperawatan kepada berbagai pihak yang memerlukan.

## 2.4 Model Konsep *Customer Satisfaction*

Menurut *Japanese Customer Satisfaction Index* (2010), loyalitas merupakan hasil dari adanya kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh *perceived value*, *perceived quality* dan harapan pelanggan sebagaimana dijelaskan oleh bagan dibawah ini :



Gambar 2.6 Model Konsep Kepuasan dari *Japanese Customer Satisfaction Index* (2010)

Model Konsep Kepuasan *Japanese Customer Satisfaction* ini dikembangkan oleh *Service Productivity & Innovation for Growth (SPRING)* yang diketuai oleh Jiro Ushio, yang juga *chairman* dan CEO dari Ushio Inc dengan tujuan untuk analisis dan perbandingan lintas industri; dan diterapkan kepada sembilan segmen utama yang menjadi kunci pelayanan industri yaitu *department stores*, *mail-order sales*, agen perjalanan, tranport logistik jarak jauh, *international air travel*, bank, asuransi kehidupan, asuransi *non life* dan sekuriti dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah meningkatkan daya saing dan produktivitas industri pelayanan di Jepang. Riset JCSI ini telah mencakup 250 perusahaan dalam 27 jenis industri. Survei dilakukan dalam kurun waktu tiga tahun untuk mengcover semua pelayanan industri. Model

Kepuasan dari JCSI ini memungkinkan untuk memahami pengaruh faktor – faktor dari luar dan faktor – faktor internal terhadap industri pelayanan.

#### 2.4.1 *Customer satisfaction*

Berdasarkan pendekatan *Japanese Customer Satisfaction* (2010), kepuasan merupakan sebagai anteseden atau faktor prasyarat timbulnya loyalitas pelanggan. *Customer satisfaction* merupakan suatu kondisi yang dinilai dari 1). *Overall satisfaction*: seberapa puas pelanggan terhadap penyedia jasa layanan berdasarkan pengalamannya. 2). *Satisfaction with your choice* bahwa penyedia jasa layanan adalah yang terbaik sesuai pengalaman pelanggan. 3). *Quality of life*: penyedia produk jasa layanan berkontribusi dalam peningkatan kualitas hidup pelanggan. Kepuasan pelanggan ini juga akan menghasilkan *Word of Mouth* atau Getok tular dimana pelanggan yang merasakan kepuasan akan menginformasikan kepada orang lain untuk merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan penyedia jasa. Konsep di atas sesuai dengan pernyataan Kotler (2006) yang menyatakan bahwa pelanggan yang keluhannya diselesaikan dengan memuaskan akan menjadi lebih setia kepada perusahaan daripada pelanggan yang tidak terpuaskan dan sekitar 34 % pelanggan yang menyampaikan keluhannya kemudian keluhannya ditanggapi akan lebih setia 52 % kalau keluhannya diatasi dengan memuaskan.

Kepuasan menurut Woodruff dan Gardial (2002) merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan standar kualitas yang diharapkan dimana kepuasan ini bisa dirasakan secara positif maupun negatif berdasarkan pengalaman yang dialami oleh pelanggan. Kondisi ini terjadi karena sebagai hasil interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa layanan.

Kotler (2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, dan menjadi salah satu tujuan esensial dari aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang berkontribusi secara krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, et al, 1997, Edvardrsson, et al., 2000 dalam Tjiptono, 2011). Selain kepuasan merupakan indikator terbaik dari keuntungan masa depan (Fornell, 1992; Kotler, 2000). Fakta juga menyebutkan bahwa menarik pelanggan baru lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan saat ini yang merupakan sebab utama pentingnya fokus pada kepuasa pelanggan (Fornell & Weterfelt, 1987 dalam Tjiptono, 2011).

Perusahaan yang mendasarkan pelayanan atau dengan model bisnis dengan berpusat pada pelanggan dan menempatkan pelanggan di atas harus benar – benar memperhatikan kepuasan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi sebagai bagian dari strategi advokasi pelanggan dan mencapai keunggulan yang kompetitif. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang / kecewa yang didapatkan antara kesannya terhadap kinerja dan harapan-harapannya sebelum membeli suatu produk (Kussujaniatun & Wisnalmayanti, 2011).

Anderson *et al.*, (1994, dalam Tanujaya, 2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keseluruhan penilaian dari suatu pengalaman

pembelian dan konsumsi atas barang maupun jasa. Menurut Kotler dan Amstrong (2001: 179), *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) merupakan respon pelanggan terhadap sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk atau jasa dalam suatu perusahaan sepadan dengan harapan pelanggan.

Fornell (1992, dalam Tanujaya. 2012) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan yang tinggi terutama disebabkan oleh kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan efektif harus mampu menciptakan loyalitas dikalangan pelanggan. Strategi memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harga lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Dengan demikian perusahaan (manajemen) harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumennya, agar segera mengetahui hal-hal apa dari produk atau jasanya yang membuat konsumen tidak puas (Sutanto, 2008).

#### 2.4.2 *Perceived Value*

*Customer satisfaction* dipengaruhi oleh *perceived value* dari pelanggan ; yaitu suatu kondisi yang dinilai dari 1) *Quality vs Price* : yaitu Mengingat harga yang konsumen bayar pada pendidikan, bagaimana konsumen menilai kualitas keseluruhan dari pendidikan berkaitan dengan berbagai aspek.2) *Price vs Quality* : Apakah kualitas keseluruhan yang disediakan oleh sesuai dengan harga yang dibayar dan waktu dan usaha usaha yang dilakukan. 3). *Great Deal* : apakah pendidikan yang ditempuh lebih baik dibandingkan pendidikan tinggi lainnya.

Konsep *Perceived Value* tersebut sesuai dengan konsep dari Woodruff dan Gardial (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh *Perceived*

*Disconfirmation* yaitu evaluasi dari hasil kinerja suatu penyedia produk jasa dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Menurut Eggert dan Ulaga (2005) bahwa *Perceived Value* ini akan memicu pelanggan untuk mengeksplorasi, memelihara atau mengakhiri hubungan dengan *supplier* dan jika *supplier* tidak tidak mengantisipasi perubahan *customer's value*, hal ini dapat mengakibatkan kerusakan hubungan antara pelanggan dengan *supplier* atau penyedia jasa layanan (Gassenheimer, Houston, & Davis, 1998 dalam Eggert & Ulaga, 2005) sehingga penyedia jasa layanan harus segera beradaptasi dengan *value* dari pelanggan untuk bersaing dengan kompetitor layanan lainnya (Flint, Woodruff, Gardial, 2002). Perubahan *value* dari pelanggan mengharuskan penyedia jasa layanan untuk menginisiasi *value* pelanggan agar hubungan pelanggan dan penyedia jasa layanan tetap terjaga (Beverland, Farrelly, & Woodhatch, 2004 dalam Eggert & Ulaga, 2005).

Menurut Zeithaml, et al (1985), *perceived value* adalah penilaian keseluruhan oleh pelanggan atas kegunaan sebuah produk berdasarkan pada persepsi apa yang diterima dan apa yang diberikan. Lebih lanjut, Zeithaml, et al (1985) mengusulkan bahwa nilai (*value*) merupakan konstruk yang memiliki tingkat yang lebih tinggi daripada kualitas, dan menunjukkan definisi pelanggan mengenai nilai: yaitu nilai adalah harga yang rendah, nilai adalah kepuasan yang diinginkan, nilai adalah kualitas yang didapat oleh pelanggan atas harga yang dibayarnya, dan nilai adalah apa yang didapat atas apa yang diberikan. *Value* menunjukkan pilihan (*trade-off*) antara biaya dan manfaat dan muncul dari kualitas dan harga (Nguyen & Blanc, 1998, dalam Kussujaniatun & Wisnalmayanti, 2011).

Nilai (*value*) dihasilkan suatu produk barang / jasa, yang apabila produk tersebut tidak mempunyai *value* maka mudah diserang oleh pesaing. Ukuran nilai menghasilkan indikator singkat tentang sukses suatu merek dalam menciptakan *value proposition*. Jadi *perceived value* adalah persepsi nilai suatu produk yang melibatkan manfaat fungsional, di mata konsumen. Terdapat lima penggerak dalam pembentukan *perceived value* yang berkaitan dengan *customer satisfaction*, yakni kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan (Suprapti, 2010). Saat konsumen membeli produk, maka akan memikirkan apakah setelah membelinya merasa puas dan konsumen juga melakukan pengorbanan untuk mendapatkan produk tersebut sebanding atau tidak dengan *benefit*-nya. Penjelasan mengenai proses pengambilan keputusan konsumen khususnya pada tahap evaluasi setelah pembelian, dikatakan bahwa seandainya konsumen merasa puas maka tindakan repitisi akan terjadi (Suprapti, 2010). Sejalan dengan konsep tersebut, Sutanto (2008) menyatakan *perceived value* juga ditengarai mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan yang terjadi menyebabkan konsumen menjadi loyal.

*Customer value* adalah hal yang harus terus diikuti perkembangannya karena mengalami perkembangan dan perubahan terus menerus dan merupakan masalah yang harus benar – benar diantisipasi oleh seorang manajer agar dapat mempertahankan perusahaannya agar tetap *survive* dan mampu untuk tumbuh dan berkembang dalam pasar yang begitu kompetitif (Slater & Narver, 2000; Vargo & Lusch, 2004; Woodruff, 1997 dalam Flint, et.al, 2008); dan *customer value* mempunyai kontribusi terhadap *customer satisfaction* (Flint, et.al, 2008).

### 2.4.3 *Perceived Quality*

*Perceived Value* ini dipengaruhi oleh dua komponen yaitu *Perceived Quality* yang dinilai dari evaluasi terhadap penyedia jasa layanan, kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan dan reliabilitas dari kualitas yang diberikan. Konsep *Perceived Quality* ini sesuai dengan pernyataan bahwa *Perceived Quality* adalah elemen penting untuk pengambilan keputusan konsumen, dan sebagai konsekuensinya, konsumen akan membandingkan kualitas sesuai kategori yang dimiliki dibandingkan dengan harga yang dibayar (Jin & Yong, 2005, dalam Yee & San, 2011). Menurut Davis et al. (2003, dalam Yee & San, 2011), *Perceived Quality* adalah suatu masalah dalam bisnis yang secara langsung berkaitan dengan reputasi perusahaan yang menyediakan atau memproduksi suatu produk jasa.

*Perceived Quality* menurut Durianto (2004, dalam Suprpti, 2010) merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan yang sama dengan maksud yang diharapkan. *Perceived Quality* yang positif akan mendorong keputusan pembelian dan menciptakan loyalitas terhadap produk tersebut. Selanjutnya mengingat persepsi konsumen dapat diramalkan maka *perceived quality*-nya negatif, produk tidak akan disukai dan tidak akan bertahan lama di pasar. Sebaliknya, jika *perceived quality* pelanggan positif maka produk akan disukai, sehingga akan mengambil keputusan untuk membeli produk tersebut.

Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan, dimana pelanggan dalam hal ini menilai suatu kualitas menggunakan isyarat intrinsik (output dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur – unsur pelengkap jasa) sebagai acuan dalam

menilai kualitas jasa sehingga jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjjiptono, 2011).

Kualitas pelayanan (*service quality*) bersama – sama dengan *Perceived Value* adalah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Engel *et al.*, 1995:86; Gapersz, 1997:15; Bebko, 2000 dalam Sutanto, 2008). Di sisi lain, kualitas suatu jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Terdapat hubungan erat antara kualitas produk, layanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan (Kotler, 2007). Semakin tinggi kualitas, tingkat kualitas menyebabkan semakin tinggi kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah (Kotler, 2007). Syamsiah (2009) juga menyatakan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* yaitu bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan/harapan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan

#### 2.4.4 *Customer Expectation*

Komponen lain yang mempengaruhi adalah *Customer Expectation* yaitu harapan pelanggan yang dinilai dari 1) *Overall expectation*: level harapan terhadap suatu penyedia jasa ditinjau dari berbagai aspek. 2) *Expectation to meet your needs*: harapan bahwa penyedia jasa / produk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan. 3. *Reliability*: harapan pelanggan terhadap penyedia jasa bahwa penyedia jasa mampu memenuhi komitmen mereka dalam menyediakan jasa yang berkualitas ditinjau dari berbagai aspek. Konsep

*Customer Expectation* ini sesuai dengan konsep *Customer Expectation* dari Erevelles dan Leavitt (1992, dalam Tjiptono 2011) yang menyatakan bahwa *Customer Expectation* adalah keyakinan konsumen bahwa sebuah produk memiliki atribut – atribut tertentu yang diinginkan dan merupakan prediksi terhadap kemungkinan atribut atau kinerja dari suatu produk (Olshavsky & Spreng, 1989).

*Customer Expectation* mewakili baik: (1) pengalaman konsumsi sebelumnya dari pelanggan atas penawaran perusahaan termasuk informasi *nonexperiential* yang ada melalui iklan dan komunikasi dari mulut ke mulut; maupun (2) suatu peramalan (*forecast*) dari kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas yang baik diwaktu yang akan datang (Fornell et al., 1996 dalam Wibowo & Mulyono, 2009). Peran prediktif dari ekspektasi ini juga menunjukkan bahwa ekspektasi seharusnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan keseluruhan. Akhirnya, ekspektasi pelanggan seharusnya berhubungan positif dengan kualitas (*perceived quality*) dan juga dengan nilai pelanggan (Fornell et al., 1996, dalam Wibowo & Mulyono, 2009). Pengetahuan pelanggan seharusnya seperti ekspektasi yang secara akurat mencerminkan kualitas saat ini. Oleh karena itu, diharapkan pelanggan memiliki ekspektasi yang rasional dan merefleksikan kemampuan pelanggan untuk belajar dari pengalaman dan memprediksi tingkat kualitas dan *value* yang mereka terima (Wibowo & Mulyono, 2009). Ryan et al. (1995, dalam Wong, 2011) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara *customer expectation* dengan suatu kondisi ideal /standar.

Penyedia jasa dituntut untuk menyesuaikan layanan mereka dengan harapan pelanggan sebagai bagian memahami kebutuhan pelanggan sehingga tercipta ikatan yang kuat antara pelanggan dengan penyedia jasa layanan dan diharapkan akan tercapai kepuasan pelanggan dan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari pelanggan (Nirsetyo & Wahdi, 2006). Sejalan dengan pemikiran tersebut, Trimurthy (2008) menyatakan mutu merupakan faktor keputusan mendasar dari dan ditentukan oleh konsumen yang didasarkan pada pengalaman nyata konsumen terhadap produk atau jasa pelayanan berdasarkan hasil pengukurannya, harapannya, jasa yang menjanjikan atau tidak, penadarannya dan objektifitasnya.

#### 2.4.5 *Customer Loyalty*

Tujuan akhir yang ingin dicapai perusahaan adalah loyalitas pelanggan yang dinilai dari peningkatan penggunaan, ketertarikan untuk membeli kembali item yang sama, terus atau selalu menggunakan produk jasa yang sama dan memilih merk produk jasa tersebut pada masa mendatang yang mana menurut pernyataan Kotler (2006) menyatakan pelanggan yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru di masa akan datang.

**BAB 3**

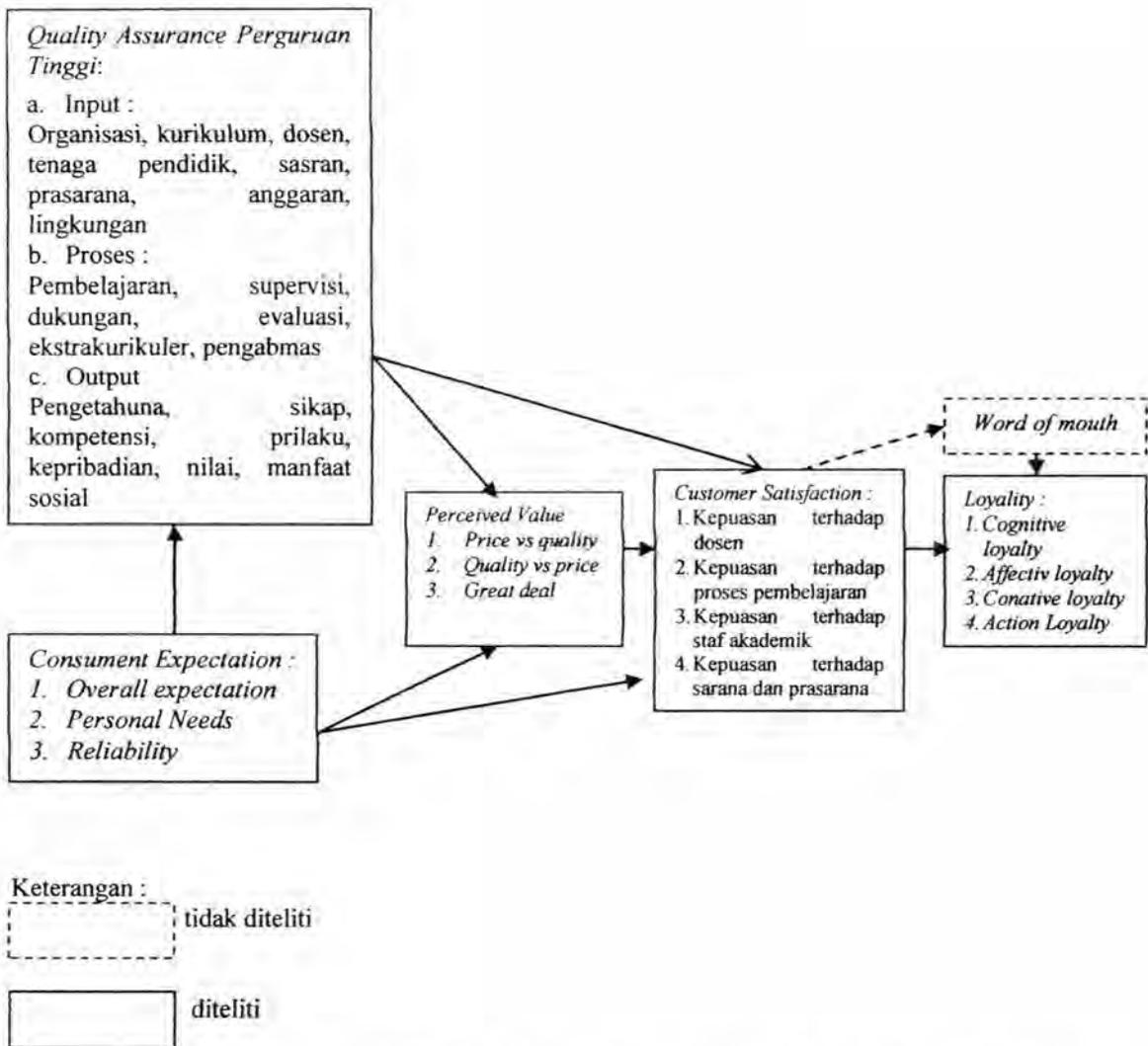
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual Pengembangan Loyalitas terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan



Gambar 3.1 Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan Berbasis Model *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.

## Penjelasan Kerangka Konseptual

Teori Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan hasil akhir dari adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan menggunakan suatu produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia jasa layanan. Dalam hal ini penyedia jasa adalah Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa layanan pendidikan dan sebagai konsumen adalah mahasiswa.

Mahasiswa sebagai konsumen yang merasakan jasa layanan pendidikan, menurut Teori Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan mempunyai suatu harapan tertentu berdasarkan standar pribadi yang dimiliki terhadap kualitas layanan yang diberikan dimana harapan ini dinilai dari unsur *Overall expectation* yaitu level harapan pelanggan terhadap suatu penyedia jasa ditinjau dari berbagai aspek, *Expectation to meet your needs* yaitu bahwa harapan pelanggan terhadap penyedia jasa / produk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan. Dan unsur *Reliability* dimana harapan pelanggan terhadap penyedia jasa agar mampu memenuhi komitmen mereka dalam menyediakan jasa yang berkualitas ditinjau dari berbagai aspek.

Harapan pelanggan ini akan menimbulkan perubahan atau pengaruh terhadap kualitas suatu pendidikan tinggi keperawatan. *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi disadur dari UNICEF (2005), EFA (2005), Depdiknas (2010) meliputi 3 aspek pendekatan sistem yaitu *Input, Proses, dan Output*. *Input* dari *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi meliputi organisasi, mahasiswa, kurikulum, dosen, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, anggaran, lingkungan. Pada unsur *Proses* mengandung komponen pembelajaran, supervisi, dukungan, evaluasi dan

pengabdian masyarakat. Sedangkan Hasil akhir atau *output* adalah terdiri dari pengetahuan, sikap, ketrampilan, perilaku, Kepribadian, Nilai, dan Manfaat Sosial yang dirasakan.

Adapun *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan dan Harapan Pelanggan akan mempengaruhi penilaian atau *Perceived Value* pelanggan yang terdiri dari *Quality vs Price* yaitu dimana pelanggan atau mahasiswa menilai kesesuaian harga yang konsumen bayar pada pendidikan berkaitan dengan berbagai aspek, *Price vs Quality* yaitu apakah kualitas keseluruhan yang disediakan oleh institusi pendidikan telah sesuai dengan harga yang Anda bayar dan waktu dan usaha mahasiswa dalam pendidikan, dan ketiga yaitu *Great Deal* yang menilai apakah institusi pendidikan yang ditempuh lebih baik dari institusi pendidikan lainnya.

*Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan dan Harapan Mahasiswa juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan / mahasiswa, karena kualitas yang baik dari *input*, *proses* dan *output* akan menimbulkan rasa nyaman bagi mahasiswa. Harapan mahasiswa yang terpenuhi dengan baik tentunya akan menimbulkan kesenangan dan kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap penyedia jasa layanan pendidikan.

*Perceived Value* akan mempengaruhi *Customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan yang dinilai dari kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap proses pembelajaran, kepuasan terhadap sarana dan prasarana serta kepuasan terhadap layanan staf akademik.

Kepuasan pelanggan ini juga akan menghasilkan *Word of Mouth* atau Getok tular dimana pelanggan yang merasakan kepuasan akan menginformasikan

kepada orang lain di masyarakat bagaimana kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa dalam hal ini institusi pendidikan terhadap mahasiswa sehingga dapat memancing keinginan orang lain di masyarakat untuk kembali menggunakan institusi pendidikan yang dimaksud sebagai penyedia jasa layanan.

Hasil akhir yang diinginkan dari adanya kepuasan adalah loyalitas atau kesetiaan masyarakat untuk terus menggunakan institusi penyedia jasa layanan pendidikan dimasa akan datang yang dengan menggunakan konsep Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) dan Oliver (1999) menyatakan 4 tipe loyalitas pelanggan yaitu Loyalitas Kognitif (loyalitas sebagai hasil logika konsumen terhadap suatu merk untuk membeli), Loyalitas Afektif (yaitu pasien loyal karena menyukai/pengaruh faktor emosi/perasaan), Loyalitas Konatif (adanya komitmen yang kuat untuk membeli) dan Loyalitas Aksi (setia karena mampu mengatasi berbagai hambatan untuk membeli)

### **3.2 Hipotesis Penelitian :**

1. Ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan.
2. Ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap *Perceived Value* mahasiswa.
3. Ada pengaruh harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Ada pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Perceived Value* mahasiswa.
5. Ada pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Ada pengaruh *Perceived Value* mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa.
7. Ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

**BAB 4**  
**METODE PENELITIAN**

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Eksplanatif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu kondisi, apa dan bagaimana serta mengapa suatu kondisi itu bisa terjadi dengan mengidentifikasi variabel – variabel yang mempengaruhi variabel utama (Gulo, 2002). Adapun Penelitian Eksplanatif menurut Sugiono (2006) adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan suatu penjelasan tentang suatu kejadian atau gejala terjadi dengan hasil akhir gambaran hubungan sebab akibat variabel bebas dan variabel terikat.

Ditinjau dari pendekatan waktu penelitian yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional* karena variabel bebas dan variabel terikat diamati pada saat yang bersamaan (variabel sebab dan akibat yang terjadi pada subyek penelitian diukur atau dikumpulkan dalam waktu bersamaan (Sugiono, 2006).

#### **4.2 Populasi, Sampel, Sampling**

##### **4.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Keperawatan pada Poltekkes Banjarmasin.

##### **4.2.2 Sampel**

Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Mahasiswa Keperawatan Kelas Reguler Tingkat I, II dan III.
2. Bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi yaitu sampel yang dikeluarkan karena tidak layak untuk diteliti atau tidak memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung (Nursalam, 2008) ini adalah :

1. Mahasiswa yang ijin tidak masuk karena sakit.
2. Mahasiswa yang cuti akademik

#### 4.2.3 Sampling

Prosedur sampel diambil dari sebagian populasi dari mahasiswa Politeknik Kesehatan pada lima program studi yaitu program studi keperawatan, kebidanan, kesehatan lingkungan, perawat gigi, analis kesehatan dan program studi gizi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *proportional random sampling* (Gulo, 2002) yaitu jumlah masing – masing mahasiswa dari program studi Politeknik Kesehatan akan ditarik secara proporsional sampai mencapai jumlah yang diinginkan.

#### 4.2.4 Besar sampel

Besar sampel dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut (Sedarmayanti & Hidayat, 2011) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{157}{1 + 157(0.05^2)}$$

$$n = 112,1$$

$$n \approx 112$$

Jadi perkiraan besar sampel adalah 112 mahasiswa.

Keterangan :

- n : Perkiraan besar sampel  
 N : Perkiraan besar populasi  
 e : Tingkat kesalahan yang dipilih (e = 0,05)

Menurut aturan dari *Partial Least Square* (PLS) dari Geisser & Stone (Jaya dan Sumertajaya, 2008) pada PLS memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Apabila diambil sampel diambil dengan teknik *proportional random sampling* sebanyak masing – masing 75 % dari jumlah mahasiswa keperawatan kelas reguler di Poltekkes Banjarmasin maka didapatkan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Proporsi Jumlah Sampel untuk Masing – Masing Program Studi Politeknik Kesehatan Banjarmasin

No	Program Studi	Populasi	x 75 %
1	Tingkat I	78	58
2	Tingkat II	38	26
3	Tingkat III	41	28
	Jumlah	157	112

Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 112 orang mahasiswa.

### 4.3 Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Variabel independen (Variabel Eksogen)

Variabel independen (variabel bebas) yang meliputi *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan dan Harapan Mahasiswa.

#### 4.3.2 Variabel dependen (Variabel Endogen).

Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah *Perceived Value* Mahasiswa, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4.2 Variabel Penelitian Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan

Variabel	Keterangan	Indikator
X1	<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan	X1.1 <i>Input</i> = organisasi, mahasiswa, kurikulum, dosen, staf kependidikan, sarana dan prasarana, anggaran, lingkungan X1.2 <i>Proses</i> = pembelajaran, supervisi dan dukungan pembimbingan, evaluasi, ekstra kurikuler dan pengabmas X1.3 <i>Output</i> = pengetahuan, sikap, ketrampilan, Perilaku, Kepribadian, Nilai dan Manfaat sosial
X2	Harapan Mahasiswa	X2.1 = <i>Overall expectation</i> X2.2 = <i>Personal Needs</i> X2.3 = <i>Reliability</i>
Y1	<i>Perceived Value</i>	Y1.1 = <i>Price vs quality</i> Y1.2 = <i>Quality vs price</i> Y1.3 = <i>Great deal</i>
Y2	Kepuasan Mahasiswa	Y1.1 = Kepuasan terhadap dosen Y1.2 = Kepuasan terhadap sarana dan prasarana Y1.3 = Kepuasan terhadap proses pembelajaran Y1.4 = Kepuasan terhadap staf akademik
Y3	Loyalitas Mahasiswa	Y3.1 = Loyalitas Kognitif Y3.2 = Loyalitas Afektif Y3.3 = Loyaltias Konatif Y3.4 = Loyalitas Aksi

### 4.3.3 Definisi Operasional

Tabel 4.3 Definisi operasional variabel yang diteliti

Variable	Definisi	Parameter	Alat Ukur	Skala data	Skor
<b>Variabel independen</b>					
<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan	Kualitas Pendidikan Tinggi Keperawatan menurut mahasiswa berdasarkan standar yang berlaku	Penilaian pendidikan tinggi berdasarkan 1. <i>Input</i> yang ditinjau dari organisasi, mahasiswa, kurikulum, dosen, staf kependidikan, sarana dan prasarana, anggaran, lingkungan; 2. <i>Proses</i> yang ditinjau dari pembelajaran, supervisi dan dukungan pembimbingan, evaluasi, ekstra kurikuler dan pengabmas, dan 3. <i>Output</i> yang dinilai dari pengetahuan, sikap, ketrampilan, Perilaku, Kepribadian, Nilai dan Manfaat sosial	kuisisioner	ordinal	80-100% = sangat baik 60 – 80 % = baik 40 – 60 % = sedang 20 – 40 % kurang baik 0 – 20 % = sangat tidak baik.
<i>Perceived Value</i>	Evaluasi mahasiswa terhadap kinerja pendidikan tinggi yang dirasakan	Penilaian <i>perceived value</i> mahasiswa berdasar kusioner JCSI yang dinilai dari 1. <i>Quality vs Price</i> yaitu mahasiswa menilai kesesuaian harga yang dibayar pada pendidikan, 2. <i>Price vs Quality</i> yaitu apakah kualitas keseluruhan oleh institutsi pendidikan telah sesuai dengan harga yang mahasiswa bayar dan waktu dan usaha mahasiswa dalam pendidikan, dan 3. <i>Great Deal</i> yang menilai apakah institusi pendidikan yang ditempuh lebih baik dari institusi pesaing	kuisisioner	ordinal	13 - 15 = sangat baik, 10 - 12 = baik, 7- 9 = sedang, 4 – 9 = kurang baik < 4 = sangat tidak baik.
Harapan Mahasiswa	Keinginan yang ingin didapat mahasiswa terhadap layanan yang diberikan	Penilaian ekspektasi mahasiswa berdasar kusioner JCSI yang dinilai dari 1. <i>Overall expectation</i> yaitu harapan mahasiswa terhadap suatu penyedia	kuisisioner	ordinal	13-15 = sangat terpenuhi 10-12 = terpenuhi, 7- 9 = sedang 4-9 = kurang terpenuhi

	institusi pendidikan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan	jasa ditinjau dari berbagai aspek, 2. <i>Expectation to meet your needs</i> yaitu bahwa harapan mahasiswa terhadap institusi pendidikan memenuhi kebutuhan yang diperlukan mahasiswa 3. <i>Reliability</i> yaitu harapan mahasiswa terhadap institusi agar mampu memenuhi komitmen dalam menyediakan jasa yang berkualitas ditinjau dari berbagai aspek.			< 4 = sangat tidak terpenuhi
<b>Variabel dependen</b>					
Kepuasan Mahasiswa	Perasaan senang yang didapatkan mahasiswa ketika pelayanan pendidikan tinggi yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa	Penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan pengembangan kuisisioner JCSI yaitu : 1.kepuasan terhadap Dosen 2.kepuasan terhadap proses pembelajaran 3.kepuasan terhadap sarana dan prasarana 4.kepuasan terhadap staf akademik	kuisisioner	ordinal	80 – 100 % = sangat puas 60 – 80 % = puas 40 – 60 % = sedang 20 – 40 % = kurang puas 0 – 20 % = sangat tidak puas
Loyalitas	Perilaku pelanggan mahasiswa yang diekspresikan sebagai keinginan untuk terus menggunakan kembali layanan jasa dari institusi pendidikan tinggi	Penilaian terhadap : 1.Loyalitas kognitif, 2. Loyalitas afektif, 3. Loyalitas konatif 4. Loyalitas aksi	kuisisioner	ordinal	80 – 100 % = sangat loyal, 60 – 80 % = loyal 40 – 60 % = loyalitas sedang, 20 – 40 % = kurang loyal 0 – 20 % = loyalitas sangat kurang

#### 4.4 Instrumen Penelitian

##### 4.4.1 *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi

Instrumen yang digunakan untuk mengukur *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi ini adalah kuisisioner yang dibuat berdasarkan *quality assurance* pendidikan tinggi dari EFA Global Monitoring Report (2005), UNICEF (2000) dan Depdiknas (2012) yang terdiri dari 117 pertanyaan dengan kuisisioner skala likert dengan pilihan jawaban sebanyak 5 pilihan yaitu sangat baik, baik, netral, kurang baik dan sangat kurang baik dengan jumlah item pertanyaan untuk *Input* sebanyak 88 item, Proses dengan jumlah pertanyaan 23 item, dan *Output* dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 6 item. Hasil penilaian akan didapatkan apabila nilai berada pada rentang 80 – 100 % maka kualitas pendidikan sangat baik, 60 – 80 % kualitas pendidikan baik, 40 – 60 % kualitas pendidikan sedang, 20 – 40 % kualitas pendidikan kurang baik dan apabila berada pada rentang 0 – 20 % kualitas pendidikan sangat tidak baik.

##### 4.4.2 Harapan Mahasiswa

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan penilaian data Harapan Mahasiswa dibuat berdasarkan kuisisioner dari *Japan Customer Satisfaction Index* (2010) yang terdiri dari 3 item pertanyaan yaitu *Overall expectation*, *Expectation to meet your needs* dan *Reliability*. Nilai harapan akan dihitung berdasarkan nilai tertinggi dan terendah serta jumlah kategori. Dengan jumlah kategori 5 kategori kepuasan dan nilai tertinggi 15 dengan jumlah pertanyaan 3 dan nilai terendah 3 dengan jumlah pertanyaan 3 didapatkan rentang nilai pemenuhan harapan pelanggan yaitu apabila berada pada rentang 13 - 15 maka sangat sesuai harapan mahasiswa sangat terpenuhi, 10 - 12 terpenuhi, 7- 9 sedang, 4 - 9 kurang terpenuhi

dan apabila berada pada rentang kurang dari 4 maka mahasiswa merasa harapannya terhadap layanan yang didapat sangat tidak terpenuhi.

#### 4.4.3 *Perceived Value*

Penilaian *Perceived Value* juga dibuat berdasarkan kuisioner dari *Japanese Customer Satisfaction Index (2010)* yang terdiri dari 3 item pertanyaan yaitu tentang *Price vs quality*, *Quality vs price*, dan *Great deal*. Nilai *perceived value* akan dihitung berdasarkan nilai tertinggi dan terendah serta jumlah kategori. Dengan jumlah kategori 5 kategori *perceived value*, nilai tertinggi 15 dengan jumlah pertanyaan 3 dan nilai terendah 3 dengan jumlah pertanyaan 3 buah didapatkan rentang berdasarkan rentang evaluasi yaitu apabila berada pada rentang 13 - 15 maka mahasiswa menilai sangat baik, 10 - 12 baik, 7- 9 sedang, 4 - 9 kurang baik dan apabila berada pada rentang kurang dari 4 mahasiswa merasa layanan pendidikan tinggi sangat tidak baik.

#### 4.4.4 Kepuasan Mahasiswa

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan penilaian data harapan mahasiswa dibuat berdasarkan kuisioner yang dikembangkan *Japanese Customer Satisfaction Index (2010)* yang terdiri dari 11 item pertanyaan tentang Kepuasan mahasiswa terhadap dosen, kepuasan terhadap sarana dan prasarana, kepuasan terhadap proses pembelajaran, dan kepuasan terhadap staf akademik *pendidikan*. Nilai kepuasan akan dihitung berdasarkan nilai tertinggi dan terendah serta jumlah kategori. Dengan jumlah kategori 5 kategori kepuasan, hasil penilaian akan didapatkan apabila nilai berada pada rentang 80 – 100 % maka tingkat kepuasan mahasiswa sangat puas, 60 – 80 % puas, 40 – 60 % kepuasan sedang, 20 – 40 %

tidak puas dan apabila berada pada rentang 0 – 20 % maka tingkat kepuasan sangat tidak puas.

#### 4.4.5 Loyalitas

Loyalitas pelanggan menurut mahasiswa akan dinilai berdasarkan model konsep dari Dick dan Basu (1994) dan Oliver (1999) dengan 4 tipe loyalitas yaitu Loyalitas Kognitif, Loyalitas Afektif, Loyalitas Konatif dan Loyalitas Aksi dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 8 item. Loyalitas akan dinilai secara keseluruhan dan hasil penilaian akan didapatkan apabila nilai berada pada rentang 80 – 100 % maka mahasiswa sangat loyal, 60 – 80 % loyal, 40 – 60 % loyalitas sedang, 20 – 40 % kurang loyal dan apabila berada pada rentang 0 – 20 % maka loyalitas mahasiswa sangat kurang.

#### 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Sebelum melakukan penelitian, alat ukur yang berupa kuisisioner dan digunakan dalam penelitian ini diujicobakan dulu dengan menyebarkan kuisisioner kepada sejumlah partisipan yang bukan subyek penelitian dan memiliki karakteristik yang sama. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen maka dilaksanakan uji coba terhadap 15 responden di Stikes Pemkab Jombang dan Stikes Sultan Agung Semarang.

Hasil uji coba kuisisioner selanjutnya dianalisis validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk melihat bagaimana suatu alat ukur yang digunakan akan ketepatan dan keakuratan dalam mengukur apa yang diukur (Harapan Mahasiswa, *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Perceived Value* Mahasiswa, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa). Sementara uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauhmana kemampuan suatu instrumen mempunyai

keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan bisa digunakan secara berulang – ulang (Syarifudin, 2010). Untuk uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji validitas konstruk dengan menggunakan teknik Korelasi Pearson's Product Moment dengan  $\alpha < 0.05$  (Ghozali, 2012) dan Uji Reliabilitas dilakukan berdasarkan konsistensi internal dengan skala teknik Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) dengan  $\alpha > 0,06$  (Ghozali, 2012).

### 1) Uji Validitas

Uji validitas kuisisioner dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor yang diperoleh dari masing – masing pertanyaan atau pertanyaan dengan skor total. Uji validitas dilakukan dengan uji Product's Moment dari Pearson. Kuisisioner Quality Assurance terdiri dari 117 item pertanyaan dengan jumlah item pertanyaan untuk *Input* sebanyak 88 item, *Proses* dengan jumlah pertanyaan 23 item, dan *Output* dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 6 item didapatkan hasil jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0.514) dengan  $\alpha$  0.05 didapatkan hasil terdapat 107 item pertanyaan yang valid dan 10 pertanyaan yang tidak valid dimana nilai signifikansi  $> 0.05$  (nilai  $r$  hitung  $< 0.514$ ) yaitu item pertanyaan no 25, 32, 33, 42, 48, 49, 81, 82, 98, dan 101.

Uji Validitas untuk kuisisioner Harapan Mahasiswa yang terdiri dari 3 item pertanyaan yaitu mengenai *Overall expectation*, *Expectation to meet your needs* dan *Reliability* didapatkan nilai  $< 0.05$  yang berarti keseluruhan butir – butir pertanyaan pada variabel Harapan Mahasiswa adalah valid.

Uji Validitas untuk kuisisioner *Perceived Value* Mahasiswa yang terdiri dari 3 item pertanyaan yaitu mengenai *Price vs quality*, *Quality vs price*, dan *Great deal*

didapatkan nilai  $< 0.05$  yang berarti keseluruhan butir – butir pertanyaan pada variabel *Perceived Value* Mahasiswa adalah valid.

Uji Validitas untuk kuisioner Kepuasan Mahasiswa yang terdiri dari 11 item pertanyaan yaitu mengenai kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap sarana dan prasarana, kepuasan terhadap proses pembelajaran dan kepuasan terhadap staf akademik didapatkan nilai  $< 0.05$  yang berarti keseluruhan butir – butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Mahasiswa adalah valid.

Uji Validitas untuk kuisioner Loyalitas Mahasiswa yang terdiri dari 8 item pertanyaan yaitu mengenai Loyalitas Kognitif, Loyalitas Afektif, Loyalitas Konatif dan Loyalitas Aksi didapatkan nilai  $< 0.05$  yang berarti keseluruhan butir – butir pertanyaan pada variabel Loyalitas Mahasiswa adalah valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Kuisioner dilakukan Uji Reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Alpha dengan teknik Cronbach's Alpha. Data untuk menghitung koefisien reliabilitas alpha diperoleh lewat pengujian yang dikenakan hanya sekali saja pada kelompok responden (*single trial administration*). Dari hasil Uji Reliabilitas yang dilakukan didapatkan semua item pertanyaan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha  $>$  dari 0.06

## 4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 4.6.1 Lokasi

Penelitian akan dilakukan pada Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Banjarmasin di Kalimantan Selatan.

### 4.6.2 Waktu

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Desember 2012 sampai dengan April 2013.

## 4.7 Prosedur Pengambilan Data

### 4.7.1 Tahap Persiapan

1. Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti mendapatkan izin dari bagian akademik Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang kemudian juga mendapat izin dari Direktur Politeknik Kesehatan Banjarmasin.
2. Setelah mendapatkan izin dari Direktur Poltekkes Banjarmasin, peneliti kemudian mengumpulkan data mahasiswa jurusan keperawatan yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.
3. Peneliti menemui mahasiswa untuk memberikan *informed consent* dan meminta untuk menandatangani lembar persetujuan terlibat dalam penelitian setelah memberikan penjelasan.

### 4.7.2 Tahap Pelaksanaan

Peneliti melakukan pengambilan data dengan dimulai menilai data dasar (karakteristik mahasiswa berdasarkan umur, jenis kelamin, program studi) dilanjutkan dengan pengukuran variabel *Quality Assurance* Pendidikan (meliputi input, proses, output) dan harapan mahasiswa terhadap pendidikan tinggi kesehatan yang meliputi *Overall expectation*, *Expectation to meet your needs* dan

unsur *Reliability*. Setelah mengukur *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi dan Harapan Mahasiswa dilanjutkan dengan mengukur *Perceived Value* mahasiswa terhadap pendidikan tinggi yang dirasakan atau dijalani dengan menilai *Price vs quality*, *Quality vs price*, *Great deal*. Selanjutnya menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi yang meliputi kepuasan mahasiswa terhadap dosen, terhadap sarana dan prasarana, terhadap proses pembelajaran dan terhadap layanan staf akademik. Langkah terakhir adalah menilai tingkat loyalitas mahasiswa dinilai dari loyalitas kognitif, loyalitas afektif, loyalitas konatif dan loyalitas aksi.

Setelah melakukan pengukuran dan menghubungkan antar variabel, dilanjutkan dengan *Focus Group Discussion* untuk mendapatkan isu strategis dan solusi sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi dalam pengembangan loyalitas mahasiswa terhadap pendidikan tinggi keperawatan Politeknik Kesehatan Banjarmasin. FGD dilakukan 2 (dua) tahap yaitu tahap pertama dilakukan dengan melakukan FGD dengan staf dosen, dan staf akademik dengan didampingi unsur pimpinan (ketua jurusan, sekretaris jurusan 1 dan sekretaris jurusan 2). Pada tahap kedua / hari berikutnya dilakukan FGD dengan perwakilan mahasiswa tingkat I, II dan III. Pembagian ini dilakukan agar mahasiswa lebih bebas mengeluarkan pendapat dan solusinya. FGD dilakukan dengan mengangkat isu strategis berdasarkan data hasil penelitian yang didapatkan dan meminta masukan pendapat baik dari dosen, staf akademik maupun mahasiswa terhadap permasalahan dari hasil penelitian serta solusi yang ditawarkan terhadap permasalahan yang ditemukan dari hasil penelitian.

## 4.8 Analisis Data

Analisa data merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis terhadap data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dengan tujuan supaya *trends* dan *relationship* bisa dideteksi (Nursalam, 2008). Tahap – tahap analisis data yang dilakukan adalah : Analisis secara kuantitatif dilakukan untuk data kuantif yang meliputi tahapan analisis univariat dilanjutkan analisis bivariat secara deskriptif dan analitik.

### 4.8.1 Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini dilakukan pada semua variabel penelitian dengan membuat distribusi frekuensi berdasarkan kategori masing-masing variabel. Statistik deskriptif menurut Syarifudin (2010) menyajikan nilai maksimum, nilai minimum, rata – rata, nilai tengah, nilai modus, dan simpangan baku yang ditampilkan dengan interval kelas, distribusi frekuensi kategorisasi, dan grafik dari distribusi frekuensi tersebut.

Adapun kategori yang ditampilkan dalam penelitian ini adalah :

1. *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi yaitu : sangat baik (80 – 100 %), baik (60 – 80 %), sedang (40 – 60 %), kurang baik (20 – 40 %), dan sangat tidak baik (0 – 20 %).
2. Harapan Mahasiswa yaitu : sangat terpenuhi (13 – 15), terpenuhi (10 – 12), sedang (7- 9), kurang terpenuhi (4 – 6), dan tidak terpenuhi (kurang dari 4).
3. *Perceived Value* Mahasiswa yaitu : sangat baik (13 – 15), baik (10 – 12), sedang (7- 9), kurang baik (4 – 9), dan sangat tidak baik (kurang dari 4).

4. Kepuasan mahasiswa yaitu : sangat puas (80-100%), puas (60-80%), sedang (40 – 60%), kurang puas (20 – 40%), dan sangat tidak puas (kurang dari 20 %).
5. Loyalitas Mahasiswa yaitu : sangat loyal (80 – 100 %), loyal (60 – 80 %), sedang (40 – 60 %), kurang loyal (20 – 40 %) dan sangat tidak loyal (0 – 20 %).

#### 4.8.2 Analisis Inferensial

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Sedangkan analisis bivariat deskriptif dilakukan pada variabel dalam bentuk kategori dengan pendekatan analisis baris kolom.

#### 4.8.3 Analisa Uji Model

Analisa Uji Model yang digunakan adalah uji model dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang menggunakan model persamaan struktur berbasis *variance* atau *component based*. PLS mempunyai keunggulan yang powerful, oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, sampel kecil dan juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori (Ghozali, 2012).

PLS merupakan metode analisis yang dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampelnya tidak harus besar, direkomendasikan berkisar 30 – 100 kasus (Ghozali, 2012). Dalam penelitian ini unit yang dianalisis adalah mahasiswa pada jurusan keperawatan dengan sampel sebanyak 112 orang; jadi dapat memenuhi penggunaan PLS.

Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang

mempunyai sifat non parametrik. Evaluasi model terdiri atas dua bagian evaluasi yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural.

#### 1. Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*)

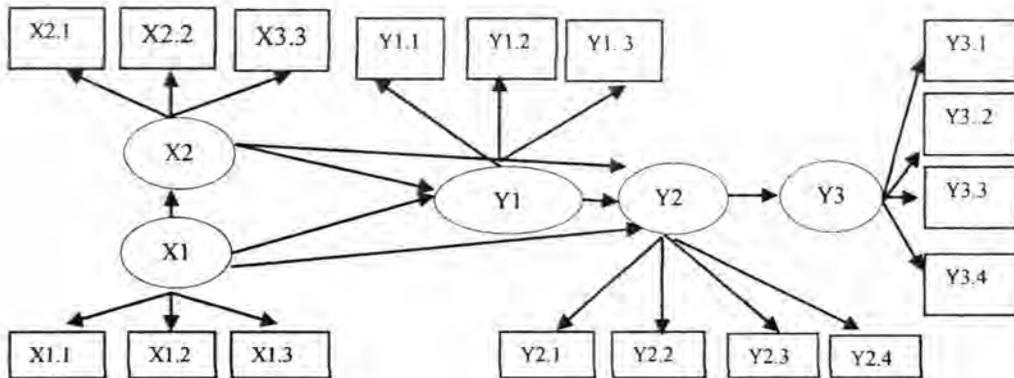
Model pengukuran atau *outer model* dilakukan 2 (dua) tahap. Tahap awal dengan menganalisis item reliability (validitas tiap indikator) yang dilihat dari nilai *loading factor* (*standarized loading*). Nilai *loading factor* ini merupakan besarnya korelasi antara setiap indikator dengan konstruksinya. Suatu indikator dikatakan memiliki validitas baik bila nilai *loading factor*  $> 0.5$  (Yamin & Kurniawan, 2011). Tahap berikutnya adalah dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan nilai Composite Reliability yang apabila nilai Cronbach's Alpha dan nilai Composite Reliability  $> 0.7$  maka konstruk mempunyai keandalan / reliability yang tinggi.

#### 2. Evaluasi Model Pengukuran (*Inner Model*)

Tahap akhir dari analisis suatu model adalah dengan melakukan analisis uji model untuk mendapatkan jawaban penelitian dengan melihat nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficients*) untuk melihat kekuatan hubungan dan melihat nilai *P Value* (nilai  $Pr > |t|$ ) untuk melihat nilai signifikansi hubungan antar konstruk. Apabila *P Value* (nilai  $Pr > |t|$ ) kurang dari 0.05 menunjukkan ada hubungan signifikan diantara konstruk / variabel dan sebaliknya apabila lebih dari 0.05 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara konstruk / variabel.

#### 4.8.4 Tata hubung variabel penelitian (Kerangka Analisis)

Tata hubung variabel penelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Tata Hubung Variabel Penelitian

Keterangan :

X1 = Harapan Mahasiswa

X1.1 = *Overall expectation*

X2.2 = *Personal Needs*

X2.3 = *Reliability*

X2 = Quality Assurance Pendidikan Tinggi

X1.1 = *Input*

X1.2 = *Proses*

X1.3 = *Output*

Y1 = Perceived Value Mahasiswa

Y1.1 = *Price vs quality*

Y1.2 = *Quality vs price*

Y1.3 = *Great deal*

Y2 = Kepuasan Mahasiswa

Y2.1 = Kepuasan terhadap dosen

Y2.2 = Kepuasan terhadap sarana dan prasarana

Y2.3 = Kepuasan terhadap proses pembelajaran

Y2.4 = Kepuasan terhadap staf akademik

Y3 = Loyalitas Mahasiswa

Y3.1 = Loyalitas Kognitif

Y3.2 = Loyalitas Afektif

Y3.3 = Loyalitas Konatif

Y3.4 = Loyalitas Aksi

## 4.9 Kerangka Operasional



Gambar 4.2 Kerangka Operasional Penelitian

## 4.10 Etik Penelitian

Penelitian memiliki beberapa prinsip etika yaitu : (1) prinsip manfaat, (2) prinsip menghargai hak-hak subyek, dan (3) prinsip keadilan. Dengan landasan tersebut peneliti sebelumnya memohon ijin kepada pihak terkait sebelum penelitian dilakukan. Penelitian akan dimulai dengan melakukan beberapa prosedur yang berhubungan dengan etika penelitian meliputi :

1. *Informed Consent* (lembar persetujuan menjadi responden)

*Informed Consent* merupakan lembar persetujuan yang diberikan kepada responden yang akan diteliti yaitu para mahasiswa yang akan dijadikan sampel penelitian. Peneliti memberikan penjelasan maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang mungkin terjadi selama pengumpulan data. Jika responden bersedia, maka mereka menandatangani surat persetujuan penelitian. Peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati hak responden untuk menolak.

2. *Anonimity* (tanpa nama)

Kerahasiaan identitas responden harus dijaga. Peneliti menjaga kerahasiaan identitas responden dengan tidak mempublikasikan nama responden.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi yang diberikan responden dijamin oleh peneliti karena hanya kelompok data tertentu saja yang akan dilaporkan sebagai hasil penelitian.

**BAB 5**  
**HASIL DAN ANALISIS**

## BAB 5

### HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

#### 5.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

##### 5.1.1 Profil Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Jurusan berdiri sejak tahun 1985 yang diawali dengan membuka program Akademi Keperawatan Depkes Banjarmasin berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI tanggal 14 Agustus 1985 No. 1780/Kep/Diknakes/VIII/1985 dan menerima mahasiswa dengan latar belakang pendidikan SPK atau SMU dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 298/Menkes-Kesos/SK/IV/2001 tanggal 16 April 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan bergabung dengan jurusan kesehatan lainnya menjadi Poltekkes Banjarmasin.

##### 5.1.2 Struktur Organisasi Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

###### 1. Ketua Jurusan

- a. Sekretaris ADAK ; yang membawahi bagian Pengajar PBM dan Kurikulum, Data dan Evaluasi, dan bagian Organisasi dan Kemahasiswaan
- b. Sekretaris ADUM ; yang membawahi bagian Kepegawaian, Adm, Keuangan, Perlengkapan dan bagian Layanan Mahasiswa
- c. Kelompok Dosen
- d. Sub Unit Penjamin Mutu
- e. Sub Unit Laboratorium Keperawatan
- f. Sub Unit Laboratorium Komputer
- g. Sub Unit Perpustakaan

### 5.1.3 Visi dan Misi Jurusan Keperawatan

#### 1. Visi

Terwujudnya insan yang keperawatan profesional yang beriman, bertakwa, berbudi luhur serta dinamis.

#### 2. Misi

- a. Pengembangan pendidikan jurusan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan perkembangan global
- b. Mendorong suasana ilmiah dalam proses pembelajaran
- c. Memberi ruang rasa tanggung jawab pengembangan profesi keperawatan sebagai profesi yang dibanggakan dan dihargai
- d. Memupuk nilai- nilai etik dan penghargaan martabat
- e. Menyediakan sarana, prasarana dan informasi untuk proses pembelajaran sesuai perkembangan global
- f. Menjalin kerjasama antar kampus, instansi pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan kualitas lulusan
- g. Bekerjasama dengan lahan praktek untuk membuat ruang percontohan perawatan bedah yang memenuhi standar
- h. Membuat daerah binaan dengan pendekatan CHN bekerjasama dengan dinas kesehatan untuk menekan angka kesakitan dan kematian serta meningkatkan kualitas hidup manusia.

### 5.1.4 Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Jumlah seluruh mahasiswa reguler yang kuliah di Poltekkes Jurusan Keperawatan Tahun Ajaran 2012/2013 semester Ganjil adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1 Jumlah Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin Tahun Ajaran 2012/2013

Tingkat	Mahasiswa		
	L	P	T
I	39	39	78
II	18	20	38
III	19	22	41
Total			157

Sumber : Profil Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan 2011

Data pada tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa paling banyak adalah mahasiswa keperawatan tingkat I yaitu 157 orang.

### 5.1.5 Ketenagaan

Jumlah tenaga pengajar dan pegawai di Poltekkes Jurusan Kperawatan sebnyak 36 orang. Staf pengajar berjumlah 19 orang, administrasi 14 orang dan perpustakaan berjumlah 3 orang.

Tabel 5.2 Staf Pengajar Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan Banjarbaru berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1.	D3	0	0
2.	S1	2	10.5
3.	S2	17	89.5
Total		19	100

Sumber : Profil Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan 2011

Data pada tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa staf pengajar paling banyak adalah berlatar belakang S2 yaitu 11 orang (57.9%).

### 5.1.6 Fasilitas

Kampus Poltekkes Jurusan Keperawatan Banjarbaru memiliki fasilitas yang dapat menunjang kelancaran proses belajar mengajar yaitu 4 ruangan kelas belajar (Nilam, topaz, yakult dan kecubung) di dalamnya memiliki fasilitas seperti bangku, papan tulis, computer, LCD/OHP, perpustakaan dan laboratorium.

## 5.2 Karakteristik Responden

### 5.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Pada hasil penelitian didapatkan sebagai berikut frekuensi jenis kelamin responden mahasiswa dari tingkat I sampai tingkat III reguler sebagai berikut :

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Mahasiswa Tahun 2013

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	42	37,5
Perempuan	70	62,5
Total	112	100

Pada tabel 5.6 diatas ditunjukkan bahwa mayoritas responden mahasiswa adalah perempuan dengan jumlah 70 orang (62.5 %).

### 5.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Dalam penelitian ini didapatkan jumlah frekuensi usia responden mahasiswa adalah sebagai berikut :

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden Mahasiswa Tahun 2013

Usia	Frekuensi	%
18-23	112	100
Total	112	100

Tabel 5.7 di atas menunjukkan 100% responden berusia antara 18-23 tahun dan tidak ada yang berumur diatas rentang umur tersebut.

### 5.2.3 Karakteristik responden berdasarkan kelas

Berdasarkan tingkat pendidikan / kelas, frekuensi responden mahasiswa keperawatan yang menjadi responden bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kelas Responden Mahasiswa Tahun 2013

No	Tingkat / Kelas	Populasi	x 75 %
1	Tingkat I	78	58
2	Tingkat II	38	26
3	Tingkat III	41	28
	Jumlah	157	112

Tabel 5.8 diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian mayoritas adalah berasal dari mahasiswa keperawatan tingkat I yaitu sebanyak 78 orang (58%).

### 5.3 Deskripsi Variabel Penelitian

#### 5.3.1 *Customer Expectation* pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Penilaian harapan mahasiswa (*Customer Expectation*) terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin didasarkan pada indikator *Overall expectation*, *Expectation to meet your needs* dan *Reliability* menurut model konsep dari *Japanese Customer Satisfaction Index* (2010) ; maka berdasarkan penilaian responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.6 *Customer Expectation* terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

Harapan Mahasiswa	Kategori											
	Sangat Terpenuhi		Terpenuhi		Sedang		Kurang Terpenuhi		Sangat Tidak Terpenuhi		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<i>Overall expectation</i> (institusi telah memenuhi harapan mahasiswa secara menyeluruh)	37	33,04	63	56,25	12	10,71	0	0	0	0	112	100
<i>Expectation to meet your needs</i> (institusi dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa)	30	26,79	58	51,79	22	19,64	2	1,79	0	0	112	100
<i>Reliability</i> (komitmen institusi memenuhi harapan mahasiswa)	34	30,36	58	51,79	18	16,07	2	1,79	0	0	112	100
Rerata	33,67	30,06	59,67	53,28	17,33	15,47	1,33	1,19	0	0	112	100

Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa untuk harapan mahasiswa mayoritas adalah pada kategori terpenuhi yaitu terutama indikator *Overall expectation* 63 orang (56.25 %),. Hanya sebagian kecil yaitu sejumlah 2 orang (1.79 %) yang

menyatakan bahwa harapannya kurang terpenuhi yaitu pada indikator *Expectation to meet your needs* dan sebanyak 2 orang (1.79%) pada indikator *Reliability*.

### 5.3.2 *Quality Assurance* Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Penilaian kualitas pendidikan (*Quality Assurance*) Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin didasarkan pada indikator *Input*, *Process* dan *Output* menurut model konsep dari UNICEF (2005), EFA (2005), Depdiknas (2010); maka berdasarkan penilaian responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.7 *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

<i>Quality Assurance</i> PT	Kategori											
	Sangat baik		Baik		Sedang		Kurang Baik		Sangat Tidak Baik		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b><i>QA Input</i></b>												
A.Kualitas Organisasi	25	22	59	53	25	23	3	2	0	0	112	100
B.Kualitas Mahasiswa	26	23	64	57	20	18	2	2	0	0	112	100
C.Kualitas Kurikulum	14	13	57	51	36	32	5	4	0	0	112	100
D.Kualitas Dosen	16	14	64	57	31	28	1	1	0	0	112	100
E. Kualitas Staf Pendidikan	15	13	45	40	51	45	2	2	0	0	112	100
F. Kualitas Sarana dan Prasarana	5	4	33	29	48	42	23	20	4	4	112	100
G.Kualitas Anggaran	16	14	53	47	38	34	6	6	0	0	112	100
H.Kualitas Lingkungan	30	27	71	63	11	10	0	0	0	0	112	100
<b><i>QA Process</i></b>												
I. Kualitas Pembelajaran	14	13	67	60	27	25	3	3	0	0	112	100
J. Kualitas Supervisi	22	20	68	61	17	15	4	4	0	0	112	100
K.Kualitas Evaluasi	18	16	72	64	18	16	4	4	0	0	112	100
L.Kualitas Ekstrakurkuler	12	11	51	46	33	30	15	13	1	1	112	100
M.Kualitas Pengabdian Masyarakat	37	33	59	52	15	14	1	1	0	0	112	100
<b><i>QA Output</i></b>	70	63	33	29	9	8	0	0	0	0	112	100
Rerata	23	20	57	51	27	24	5	4	0	0	112	100

Tabel 5.7 menginformasikan hasil bahwa *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi mayoritas pada kategori baik oleh mahasiswa adalah yaitu pada Kualitas Evaluasi paling besar yaitu sebanyak 72 orang (64%). Penilaian pada kategori kurang baik paling rendah adalah pada Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu 23 orang (20%) menilai kualitas sarana prasarana sangat tidak baik.

### 5.3.3 *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

*Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dinilai berdasarkan indikator *Quality vs Price*, *Price vs Quality*, dan *Great Deal* menurut model konsep dari *Japanese Customer Satisfaction Index* (2010) ; maka berdasarkan penilaian responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.8 *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

<i>Perceived Value</i>	Kategori											
	Sangat Baik		Baik		Sedang		Kurang Baik		Sangat Tidak Baik		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<i>Quality vs Price</i> (berdasar harga yang dibayar bagaimana kualitas institusi secara keseluruhan ditinjau dari berbagai aspek)	37	33,04	63	56,25	12	10,71	0	0	0	0	112	100
<i>Price vs Quality</i> (kualitas institusi dinilai waktu, biaya dan usaha )	30	26,79	58	51,79	22	19,64	2	1,79	0	0	112	100
<i>Great Deal</i> (apakah institusi lebih baik dibanding institusi lain)	34	30,36	58	51,79	18	16,07	2	1,79	0	0	112	100
Rerata	33,67	30,06	59,67	53,28	17,33	15,47	1,33	1,19	0	0	112	100

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa didapatkan hasil untuk *Perceived Value* mahasiswa mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada Y1.1 (*Quality vs Price*) sebanyak 63 orang (56.25%) menilai baik. Hanya sebagian kecil mahasiswa yang mempunyai *perceived value* yang kurang baik terhadap pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin yaitu sebanyak 2 orang (1.79%) pada *Price vs Quality* dan pada 2 orang (1.79%) pada *Great Deal*.

### 5.3.4 *Customer Satisfaction* pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Kepuasan mahasiswa yang dinilai dari kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap proses pembelajaran, kepuasan terhadap sarana dan prasarana serta kepuasan terhadap layanan staf akademik menurut model konsep dari *Japanese Customer Satisfaction Index* (2010) ; maka berdasarkan penilaian responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.9 Kepuasan (*Customer Satisfaction*) Mahasiswa Keperawatan terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

<i>Customer Satisfaction</i>	Kategori										N	%
	Sangat Puas		Puas		Sedang		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kepuasan terhadap dosen	20	18	67	60	24	22	0	0	0	0	112	100
Kepuasan terhadap sarana dan prasarana	4	4	41	37	48	43	17	15	1	1	112	100
Kepuasan terhadap proses pembelajaran	29	25	59	53	20	22	2	2	0	0	112	100
Kepuasan terhadap layanan staf akademik	13	12	61	54	35	31	4	3	0	0	112	100
Rerata	16,5	14,75	57	51	31,75	29,5	5,75	5	0,25	0,25	112	100

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa keperawatan mayoritas adalah pada kepuasan terhadap dosen yaitu sebanyak 67 orang (60 %). Penilaian ketidakpuasan mayoritas adalah pada kepuasan sarana dan prasarana yaitu 17 orang (15%) .

### 5.3.5 *Customer Loyalty* pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

Loyalitas (*Customer Loyalty*) mahasiswa keperawatan terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dinilai berdasarkan model konsep Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) dan Oliver (1999) yaitu menilai Loyalitas Kognitif, Loyalitas Afektif, Loyalitas Konatif dan Loyalitas Aksi; maka berdasarkan penilaian responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.10 Loyalitas (*Customer Loyalty*) Mahasiswa Keperawatan terhadap Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

<i>Customer Loyalty</i>	Kategori											
	Sangat Loyal		Loyal		Sedang		Kurang Loyal		Sangat Tidak Loyal		N	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Loyalitas Kognitif	44	39.29	51	45.54	12	10.71	5	4.46	0	0	112	100
Loyalitas Afektif	43	38.39	52	46.43	8	7.14	9	8.04	0	0	112	100
Loyalitas Konatif	45	40.18	50	44.64	13	11.61	4	3.57	0	0	112	100
Loyalitas Aksi	44	39.29	47	41.96	14	12.50	6	5.36	1	0.89	112	100
Rerata	44,00	39,29	50,00	44,64	11,75	10,49	6,00	5,36	0,25	0,22	112	100

Dari tabel 5.10 diinformasikan bahwa untuk loyalitas mahasiswa hampir sama besarnya, dan mayoritas berada pada tingkatan 'loyal' yaitu pada loyalitas afektif sebanyak 52 orang (46%). Hanya sebagian kecil yang tidak loyal yaitu sebanyak 1 orang (0.89%) pada loyalitas aksi

#### 5.4 Analisis Uji Model

Penelitian ini menggunakan teknik analisis model PLS (*Partial Least Square*) dengan software terbaru XLSTAT 2013. Uji model dengan PLS dilakukan analisis/evaluasi tahap awal terhadap *item reliability* (validitas tiap indikator) yang dilihat dari nilai *loading factor* (*standardized loading*). Nilai *loading factor* ini merupakan besarnya korelasi antara setiap indikator dengan konstruksinya. Suatu indikator dikatakan memiliki validitas yang baik bila memiliki nilai *loading factor* > 0.5 (Yamin & Kurniawan, 2011). *Output* nilai *loading factor* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11 Nilai *Loading Factor* setiap Variabel

Variabel	Indikator	Nilai <i>Loading Factor</i>
Harapan	<i>Overall expectation</i> (X1.1)	0,907
	<i>Personal Needs</i> (X1.2)	0,914
	<i>Reliability</i> (X1.3)	0,907
<i>Quality Assurance</i>	<i>Input</i> (X2.1)	0,663
	<i>Process</i> (X2.2)	0,829

	<i>Output (X 2.3)</i>	0,683
<i>Perceived Performance</i>	<i>Price vs quality (Y1.1)</i>	0,917
	<i>Quality vs price (Y1.2)</i>	0,923
	<i>Great deal (Y1.3)</i>	0,939
Kepuasan	Kepuasan terhadap dosen (Y2.1)	0,923
	Kepuasan terhadap proses pembelajaran (Y2.2)	0,902
	Kepuasan terhadap staf akademik (Y2.3)	0,910
	Kepuasan terhadap sarana dan prasarana (Y2.4)	0,910
Loyalitas	<i>Cognitive loyalty (Y3.1)</i>	0,960
	<i>Affectiv loyalty (Y3.2)</i>	0,961
	<i>Conative loyalty (Y3.3)</i>	0,953
	<i>Action Loyalty (Y3.4)</i>	0,967

Tabel 5.11 menginformasikan semua nilai *loading factor* dari semua variabel adalah  $> 0.05$  yang berarti bahwa semua indikator dari masing – masing konstruk/variabel adalah valid dalam menyusun suatu model.

Tahap kedua dari penilaian suatu model konsep adalah menilai reliabilitas variabel dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan nilai *Composite Reliability* atau reliabilitas konstruk. Nilai *Composite Reliability* yang  $> 0.7$  berarti variabel / konstruk mempunyai reliabilitas / keandalan yang tinggi (Yamin & Kurniawan, 2011). Uji reliabilitas konstruk didapatkan hasil sebagai berikut :

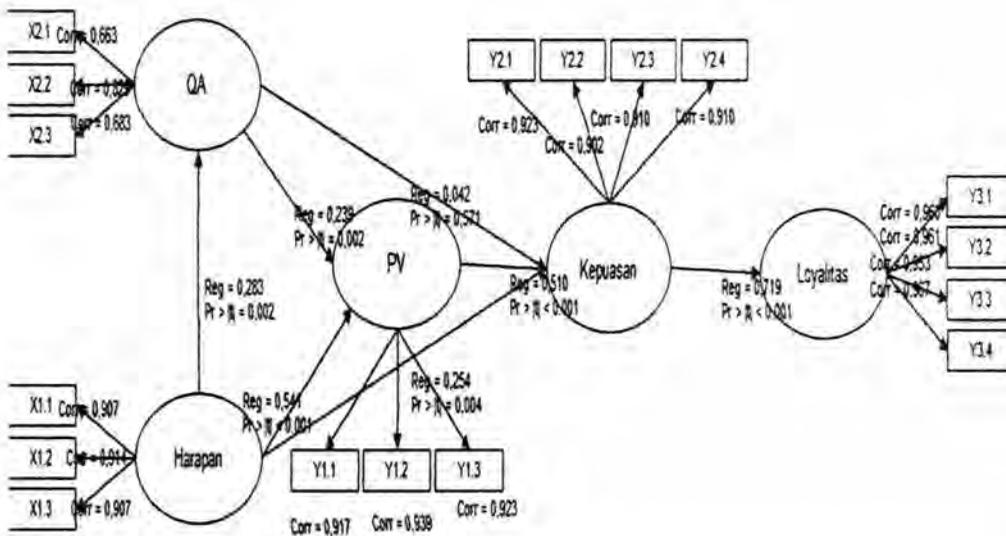
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai <i>Composite Reliability</i>
Harapan	0,893	0,935
<i>Quality Assurance</i>	0,568	0,778
<i>Perceived Performance</i>	0,917	0,948
Kepuasan	0,931	0,952
Loyalitas	0,971	0,980

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach's Alpha dan nilai *Composite Reliability* dari masing – masing variabel mempunyai nilai lebih dari 0.7 yang berarti tiap – tiap variabel mempunyai reliabilitas yang tinggi atau keterandalan dalam penyusunan suatu model. Hanya pada nilai *Quality*

Assurance nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0.7 tetapi karena nilai *Composite Reliability* lebih dari dari 0.7 maka tetap dianggap valid.

Tahap terakhir dari analisis suatu model adalah dengan melakukan analisis uji model untuk mendapatkan jawaban dari hipotesis penelitian yang dapat dipelajari pada gambar sebagai berikut :



Gambar 5.1 Analisis Uji Model Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin

Gambar 5.1 menunjukkan informasi bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mempunyai nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficients*) yang paling besar yaitu 0.719 dibandingkan pengaruh antar variabel lainnya dan signifikan dengan *P Value* <0.001. Sedangkan nilai koefisien jalur paling rendah adalah pada pengaruh *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0.042 dan dengan *P Value* 0.571 yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap kepuasan mahasiswa.

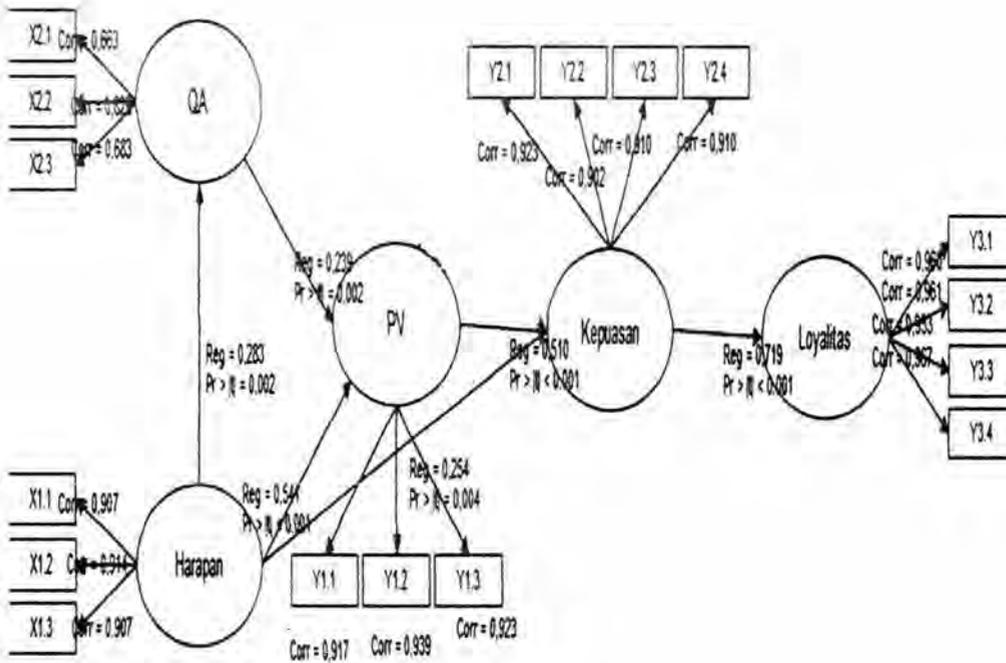
### 5.5 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil uji koefisien jalur dan nilai *P Value* dapat disajikan secara komprehensif melalui tabel rekapitulasi sebagai berikut :

Tabel 5.13 Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

No	Pengaruh Antar Variabel	<i>P Value</i>	<i>Path Coefficients</i>	Keterangan
1	Harapan Mahasiswa dengan <i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan	<0.002	0.283	Signifikan
2	Harapan Mahasiswa dengan <i>Perceived Value</i> Mahasiswa	<0.001	0.541	Signifikan
3	Harapan Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa	0.004	0.254	Signifikan
4	<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan dengan <i>Perceived Value</i> Mahasiswa	0.002	0.239	Signifikan
5	<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan dengan Kepuasan Mahasiswa	0.571	0.042	Tidak Signifikan
6	<i>Perceived Value</i> Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa	<0.001	0.510	Signifikan
7	Kepuasan Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa	<0.001	0.719	Signifikan

Adapun Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin berdasarkan tabel rekapitulasi di atas hasil akhirnya adalah sebagai berikut :



Keterangan :

1. Terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan pada koefisien jalur 0.283 dengan taraf signifikansi 0.002. *Customer Expectation* yang terdiri dari *Overall expectation*, *Personal Needs* dan *Reliability* dan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan yang terdiri dari *Input*, *Process* dan *Output*. Artinya semakin meningkat *Customer Expectation* maka akan semakin meningkat pula *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan.
2. Terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.541 dengan taraf signifikansi <0.001. *Customer Expectation* yang terdiri dari *Overall expectation*, *Personal Needs* dan *Reliability* dan *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari *Price vs quality*, *Quality vs price* dan *Great deal*. Artinya

semakin meningkat *Customer Expectation* maka akan semakin meningkat pula *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan.

3. Terdapat pengaruh *Customer Expectation* terhadap Kepuasan Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.254 dengan taraf signifikansi 0.004. *Customer Expectation* yang terdiri dari *Overall expectation*, *Personal Needs* dan *Reliability* dan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari Kepuasan terhadap Dosen, Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana, Kepuasan terhadap Proses Pembelajaran, dan Kepuasan terhadap Layanan Staf Akademik. Artinya semakin meningkat *Customer Expectation* maka akan semakin meningkat pula Kepuasan Mahasiswa Keperawatan
4. Terdapat pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.571 dengan taraf signifikansi 0.002. *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan yang terdiri dari *Input*, *Process* dan *Output* dan *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari *Price vs quality*, *Quality vs price* dan *Great deal*. Artinya semakin meningkat *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan maka akan semakin meningkat pula *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan.
5. Terdapat pengaruh *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada koefisien jalur 0.510 dengan taraf signifikansi <0.001. *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari *Price vs quality*, *Quality vs price* dan *Great deal* dan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari Kepuasan terhadap Dosen, Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana, Kepuasan terhadap Proses Pembelajaran, dan

Kepuasan terhadap Layanan Staf Akademik Artinya semakin meningkat *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan maka akan semakin meningkat pula *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan *Perceived Value* Mahasiswa Keperawatan.

6. Terdapat pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada koefisien jalur 0.719 dengan taraf signifikansi  $<0.001$ . Kepuasan Mahasiswa Keperawatan yang terdiri dari Kepuasan terhadap Dosen, Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana, Kepuasan terhadap Proses Pembelajaran, dan Kepuasan terhadap Layanan Staf Akademik dan Loyalitas Mahasiswa yang terdiri dari Loyalitas Kognitif, Loyalitas Afektif, Loyalitas Konatif dan Loyalitas Aksi. Artinya semakin meningkat Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan maka akan semakin meningkat pula Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Banjarmasin.

### **5.6 Hasil Focus Group Discussion**

*Focus Group Discussion* dilakukan setelah peneliti selesai melakukan pengukuran dan menghubungkan antar variabel, dimana *Focus Group Discussion* ini bertujuan untuk mendapatkan isu strategis dan solusi sebagai dasar untuk mendapatkan isu strategis dan solusi sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi dalam pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dengan berbasis model konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Customer Expectation* dan Model Loyalitas.

*Focus Group Discussion* ini dilakukan 2 (dua) kali, yaitu :

1. Hari Senin, tanggal 1 April 2013 dengan sasaran para staf dosen dan staf pendidikan dan dilaksanakan di ruang rapat Dosen Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin. Staf dosen yang hadir ada 12 orang dengan komposisi 10 orang dari staf dosen ditambah unsur pimpinan 3 orang yang merangkap sebagai dosen, sedangkan dari staf akademik diwakili oleh 6 orang staf akademik. Pelaksanaan *Focus Group Discussion* berjalan selama kurang lebih 1 jam 30 menit. Topik yang dibahas adalah tentang penilaian mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana yang rendah, penilaian kepuasan mahasiswa yang rendah terhadap sarana dan prasarana, masih adanya mahasiswa yang kurang loyal serta solusi yang ditawarkan.
2. Hari Selasa, tanggal 2 April 2013 dengan sasaran para mahasiswa dari tingkat I, II dan III yang dihadiri oleh 35 orang mahasiswa yang dilaksanakan di ruang kelas Yakut. Mahasiswa yang hadir dengan komposisi 10 orang dari tingkat I, 12 orang dari tingkat II dan 13 orang dari tingkat III. Pelaksanaan *Focus Group Discussion* berjalan selama kurang lebih 1 jam 30 menit. Topik yang dibahas adalah alasan kenapa sebagian mahasiswa menilai kualitas sarana dan prasarana rendah, tingkat kepuasan sebagian mahasiswa yang rendah terhadap sarana dan prasarana, masih adanya mahasiswa yang kurang loyal serta bagaimana pendapat mahasiswa dalam memecahkan masalah tersebut.

Hasil atau temuan penting yang didapatkan Focus Group Discussion dapat dipelajari pada tabel berikut ini ::

Tabel 5.14 Temuan Penting dalam *Focus Group Discussion*

No	Isu Strategis	Hasil	Rekomendasi
1	Sebagian mahasiswa menilai kualitas sarana dan prasarana kurang baik	Unsur pimpinan menyatakan bahwa permasalahan pengadaan sarana dan prasarana merupakan permasalahan yang dihadapi beberapa tahun terakhir terkait perubahan birokrasi dan kepemimpinan di Depkes	Terus mengikuti perkembangan birokrasi di Depkes dan meningkatkan kemampuan lobi pihak Poltekkes Banjarmasin dalam mensukseskan perencanaan anggaran khususnya perencanaan pengadaan barang Poltekkes Banjarmasin ; dan terus berusaha menyusun rencana anggaran yang baik dan tepat waktu agar bisa diterima oleh pihak Perencanaan dan Anggaran di Depkes dan Biro Keuangan di Kementrian Keuangan
		Pemenuhan sarana dan prasarana di Jurusan Keperawatan menurut unsur pimpinan dan staf pengadaan barang dan jasa tidak bisa berdiri sendiri, tetapi terkait dengan jurusan lainnya di Poltekkes Banjarmasin sehingga alokasi dana yang diberikan ke jurusan keperawatan oleh pihak direktorat Poltekkes Banjarmasin juga akan disesuaikan sehingga bisa lebih merata dan adil dengan jurusan yang lain	Meningkatkan negosiasi dengan pihak direktorat untuk peningkatan alokasi dana pengadaan barang dan jasa bagi pihak Jurusan Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin
		Salah satu dosen berpendapat bahwa perlunya dikawal realisasi perencanaan yang disusun baik yang diajukan ke direktorat Poltekkes Banjarmasin maupun yang diajukan ke Depkes Pusat	Mengawal perencanaan anggaran dalam pengadaan yang telah dibuat agar bisa terealisasi dengan baik
		Sebagian dosen berpendapat bahwa pemenuhan sarana dan prasarana dapat melibatkan kerjasama dengan mahasiswa maupun orang tua mahasiswa dengan tetap memperhatikan aspek legalitas dalam pelaksanaannya	Bekerjasama dengan mahasiswa dalam membantu pengadaan sarana perkuliahan
		Mahasiswa menyatakan bahwa sarana perkuliahan dirasa kurang untuk menunjang proses perkuliahan	Perlunya dilengkapi sarana dan prasarana perkuliahan di kelas
		Salah satu mahasiswa berpendapat bahwa sarana praktikum ketinggalan dan tidak mengikuti perkembangan sarana dan	Pengadaan sarana dan prasarana praktikum sebaiknya melakukan perbandingan dan bisa

		<p>prasarana praktek keperawatan di lahan praktek yang lebih modern</p>	<p>menyesuaikan dengan sarana dan prasarana praktek keperawatan di lahan praktek</p>
		<p>Mahasiswa mengeluh fasilitas internet yang rusak</p>	<p>Pihak yang bertanggung jawab terhadap sarana dan prasarana agar segera diperbaiki secepatnya fasilitas internet di kampus</p>
		<p>Menurut mahasiswa buku – buku perpustakaan jumlahnya kurang dan sebagian tidak <i>up to date</i></p>	<p>Koordinasi oleh pihak perpustakaan dengan pihak direktorat untuk pengadaan buku – buku di perpustakaan</p>
2	<p>Sebagian mahasiswa merasa kurang puas terhadap layanan pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin</p>	<p>Menurut unsur pimpinan, permasalahan kepuasan mahasiswa ini terutama terkait erat dengan masalah pemenuhan sarana dan prasarana baik secara jumlah maupun kualitas yang mengalami kendala dalam 3 tahun belakangan ini terkait perubahan birokrasi dan unsur pimpinan di Depkes pusat. Sehingga perencanaan pengadaan barang dan jasa yang selalu dibuat setiap tahun tidak bisa terealisasi dengan baik yang berimbas pada masih kurangnya kemampuan Poltekkes secara umum, dan Jurusan Keperawatan khususnya dalam menyediakan sarana dan prasarana mengajar dan praktikum yang baik.</p>	<p>Membuat perencanaan barang dan jasa dengan lebih baik ; mengawal setiap perencanaan yang diusulkan ke direktorat Poltekkes Banjarmasin dan meningkatkan kemampuan negosiasi dengan pihak Depkes Pusat sehingga dapat memenuhi pengadaan sarana pendidikan yang dapat memenuhi keinginan mahasiswa dan sesuai standar pendidikan keperawatan</p>
		<p>Unsur pimpinan dan staf dosen menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh kualitas mengajar yang baik dari para dosen, cara penyampaian yang baik, penguasaan materi, kemutakhiran materi yang diberikan adalah hal – hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa</p>	<p>Tim Penjaminan Mutu telah menyusun SOP untuk dosen dalam kegiatan proses belajar mengajar, peningkatan kemampuan dosen dengan pelatihan – pelatihan dan peningkatan jenjang pendidikan yang terus terbuka untuk mengembangkan diri, dan adanya Sertifikasi Dosen sejak 2010 di Poltekkes Banjarmasin yang menuntut dosen memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa</p>
		<p>Kepuasan mahasiswa menurut salah satu dosen juga mempunyai hubungan yang sangat erat dengan komunikasi oleh dosen dengan mahasiswa dan sikap yang positif yang dibangun oleh dosen dengan</p>	<p>Para dosen perlu mengoreksi sikap selama ini kepada mahasiswa dan bagaimana membangun komunikasi yang baik kepada mahasiswa harus</p>

		mahasiswa.	lebih ditingkatkan dan dapat membangun sikap yang positif baik di dalam maupun di luar kampus
		Unsur pimpinan dan dosen menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam mengajar seringkali bisa menjadi masalah dalam pemenuhan kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan proses belajar mengajar	Diberlakukannya absen <i>fingerprnt</i> sejak tahun 2012 dan dilaporkan langsung ke Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Depkes di pusat diharapkan dapat membantu meningkatkan kedisiplinan dosen untuk lebih tepat waktu dalam memberikan perkuliahan
		Salah satu staf dosen menyatakan bahwa layanan dari staf akademik terkadang juga mempengaruhi, dan proses birokrasi yang harus dilewati mahasiswa terkadang tidak hanya birokrasi dan administrasi di jurusan keperawatan, tetapi juga harus melewati birokrasi di direktorat Poltekkes Banjarmasin	Meningkatkan mutu layanan dengan melakukan proses akreditasi ISO 9001:2008 <i>NQA Global Assurance</i> dalam hal <i>Quality Management System</i> , dan berusaha memotong mata rantai administrasi yang terlalu panjang, serta menambah jumlah tenaga staf akademik yang diperlukan melalui jalur kontrak.
		Mahasiswa mengeluh panas diruangan kelas dan AC tidak segera diperbaiki	Agar setiap sarana dan prasarana intitusi bisa secepatnya dilaporkan dan diperbaiki atau kalau rusak segera diganti.
		Salah satu mahasiswa bahwa ada sebagian dosen yang susah untuk dihubungi untuk berkomunikasi tentang perkuliahan	Mengharapkan agar dosen bisa dengan lebih mudah diajak berkomunikasi atau dihubungi
		Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa ada sebagian dosen yang membosankan dalam mengajar dan tidak ada inovasi yang mutakhir dalam memberikan perkuliahan	Dosen diharapkan mempunyai inovasi yang lebih menarik dalam mengajar dan mengikuti perkembangan yang mutakhir
		Ada mahasiswa berpendapat bahwa ada dosen tertentu yang jarang memberikan kesempatan mengeluarkan pendapat dan bersikap otoriter	Para dosen perlu memberikan <i>feedback</i> selama mengajar dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bersikap terbuka
		Kartu Hasil Studi terkadang lama keluar sehingga mahasiswa tidak bisa segera menilai hasil studinya	Agar pihak staf akademik lebih memperhatikan waktu keluarnya KHS agar tidak terlalu lama
3	Sebagian mahasiswa kurang loyal	Menurut salah satu dosen loyalitas mahasiswa terkait dengan	Unsur pimpinan dan staf pengadaan barang jasa

terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin	kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang disediakan untuk proses belajar mengajar di jurusan keperawatan Poltekkes Banjarmasin	telah dan selalu membuat perencanaan yang terbaik dalam pemenuhan sarana dan prasarana untuk proses belajar mengajar dan praktikum ; menjalin komunikasi yang intensif dengan pihak pengadaan barang dan jasa di direktorat Poltekkes Banjarmasin serta pihak pengadaan barang jasa di Depkes
	Unsur pimpinan menyatakan bahwa ada rencana pengembangan institusi ke jenjang lebih tinggi baik secara vertikal maupun horisontal sehingga akan mendorong peningkatan kualitas institusi ke arah lebih baik. Unsur pimpinan menyatakan bahwa kualitas pendidikan tinggi di jurusan keperawatan yang baik menurut mahasiswa juga sangat mempengaruhi loyalitas mahasiswa	Terus berusaha meningkatkan mutu jurusan keperawatan dan mutu Poltekkes secara umum yang ditandai dengan diterimanya ISO 2001 dari <i>NQA Global Assurance</i> dalam hal <i>Quality Management System</i> tanggal 5 Maret 2013
	Staf dosen juga menyatakan bahwa loyalitas mahasiswa juga terkait dengan kemampuan/ mutu para dosen secara umum dalam memberikan pengetahuan dan ketrampilan terbaik bagi mahasiswa	Terus mendorong para dosen untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan baik melalui pelatihan maupun jenjang pendidikan yang lebih tinggi dengan menyediakan anggaran khusus dan beasiswa
	Menurut salah satu dosen bahwa loyalitas mahasiswa juga sangat ditentukan oleh sikap dan komunikasi yang dibangun oleh dosen dan staf akademik terhadap mahasiswa sehingga bisa membentuk citra positif baik terhadap dosen, staf akademik dan institusi secara keseluruhan. Komunikasi dan sikap yang kurang baik dari beberapa individu dosen dapat membuat citra negatif yang akan membuat mahasiswa tidak loyal terhadap pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dan berpindah ke institusi pendidikan keperawatan yang lain.	Perlu dibangun komunikasi yang intens dan terbuka dengan mahasiswa, serta sikap positif yang menghargai mahasiswa sehingga akan membentuk citra yang positif pula dari mahasiswa
	Mahasiswa menyatakan senang kuliah di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin karena merupakan institusi pemerintah	Penting untuk penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana pendidikan

	dan biaya yang dikeluarkan lebih murah. Tetapi mahasiswa berharap agar loyalitas mahasiswa meningkat, bisa lebih ditingkatkan terkait sarana dan prasarana yang disediakan untuk proses belajar mengajar di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin	keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin untuk meningkatkan image positif dan daya saing dibanding pendidikan keperawatan lainnya di Kalsel.
	Menurut mahasiswa bahwa para dosen di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin masih yang terbaik karena institusi pendidikan keperawatan lainnya juga menggunakan jasa dosen dari Poltekkes Banjarmasin. Tetapi disayangkan ada beberapa dosen yang dianggap sulit untuk diajak berkomunikasi sehingga sebagian mahasiswa merasa mempunyai kesan yang negatif untuk berkuliah lagi di Poltekkes Banjarmasin	Agar para dosen menciptakan image positif baik di dalam kampus dan di luar kampus.

Hasil FGD dengan staf dosen, staf akademik dan mahasiswa didapatkan bahwa perlu peningkatan kualitas layanan dari pendidikan tinggi keperawatan yang diselenggarakan oleh Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dalam rangka meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Rekomendasi yang didapatkan dari hasil FGD dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pihak manajemen baik di Jurusan Keperawatan maupun di Direktorat Poltekkes Banjarmasin supaya dapat terus memperjuangkan peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung peningkatan mutu pembelajaran yang lebih baik.
2. Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di Poltekkes Banjarmasin agar bisa diperhatikan.
3. Pentingnya bagi staf dosen untuk meningkatkan kemampuan diri sebagai pengajar, baik dalam hal komunikasi dan membangun sikap positif kepada mahasiswa, kedisiplinan maupun peningkatan kemampuan kualitas

pengetahuan, ketrampilan dan metode pembelajaran yang lebih baik dan dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mutakhir.

4. Layanan staf akademik agar terus ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan akademik yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa.

Adapun diskusi pakar dengan unsur pimpinan juga menyatakan bahwa perlu peningkatan loyalitas mahasiswa keperawatan dengan meningkatkan kualitas sarana prasarana pendidikan terutama dengan jalan mengatasi hambatan pemenuhan anggaran pengadaan barang dan jasa dan mengatasi masalah birokrasi dan administrasi yang terjadi serta mengawal perencanaan anggaran yang telah dibuat.

# **BAB 6**

# **PEMBAHASAN**

## BAB 6

## PEMBAHASAN

### 6.1 Pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan.

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *customer expectation* terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

*Customer Expectation* adalah keyakinan konsumen bahwa sebuah produk memiliki atribut – atribut tertentu yang diinginkan dan merupakan prediksi terhadap kemungkinan atribut atau kinerja dari suatu produk (Olshavsky & Spreng, 1989). Woodruff dan Gardial (2002) menggunakan istilah "*Comparison Standart*" terhadap harapan pelanggan ini dimana pelanggan akan membandingkan antara produk jasa yang digunakan dengan standar yang harus diterimanya.

*Quality Assurance* Pendidikan Tinggi menurut UNICEF (2005), EFA (2005), Depdiknas (2010) meliputi 3 aspek pendekatan sistem yaitu *Input, Proses, dan Output*. *Input* dari *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi meliputi organisasi, mahasiswa, kurikulum, dosen, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, anggaran, lingkungan. Pada unsur *Proses* mengandung komponen pembelajaran, supervisi, dukungan, evaluasi dan pengabdian masyarakat. Sedangkan Hasil akhir atau *output* adalah terdiri dari pengetahuan, sikap, ketrampilan, perilaku, kepribadian, nilai, dan manfaat sosial yang dirasakan.

Upaya – upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi terus menerus dilakukan dan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah mengembangkan penjaminan mutu pendidikan atau *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi. Dengan upaya Penjaminan Mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari; bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar (*Continuous Quality Improvement*) Pendidikan Tinggi (Kunaefi, 2003). Dengan adanya upaya yang terus menerus tersebut dalam rangka pemenuhan standar dari Pendidikan Tinggi Keperawatan maka Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dapat memenuhi standar BS EN ISO 9001 : 2008 dari *NQA Global Assurance* dalam hal pemenuhan *Quality Management System* tanggal 5 Maret 2013 dimana dinyatakan bahwa Poltekkes Banjarmasin “*Applicable to Provision of educational services in the Department of Environment Health, Nursing, Nutrition, Midwifery, Analyst of Health and Dental Nursing, including support function*”.

Hasil dari upaya pemenuhan standar oleh Poltekkes Banjarmasin ditunjukkan oleh deskripsi variabel *Customer Expectation* pada Tabel 5.6 yang dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori terpenuhi terutama indikator *Overall expectation* (penilaian bahwa institusi telah memenuhi harapan mahasiswa) yaitu sebanyak 63 orang (56.25 %) dan pada Tabel 5.7 *Quality Assurance* dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik terutama pada Kualitas Evaluasi yaitu sebanyak 72 orang (64%) dimana kualitas evaluasi dinilai mahasiswa transparan, dan dapat benar - benar mengukur pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa. Evaluasi juga dinilai mahasiswa komprehensif,

mempunyai jadwal yang jelas dan teratur, dan hasilnya dapat diketahui oleh mahasiswa dengan akses yang mudah. Masih ada penilaian kualitas yang kurang terhadap sarana dan prasarana oleh mahasiswa berdasarkan hasil FGD dengan mahasiswa tanggal 2 April 2013 terutama disebabkan AC yang mati sehingga belajar menjadi terasa tidak nyaman. Selain itu mahasiswa menilai koleksi buku – buku perpustakaan kurang lengkap dan tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan. Di sisi lain sarana praktikum yang tidak sesuai dan mengikuti perkembangan di lahan praktek terutama di rumah sakit menjadi kendala mahasiswa dalam meningkatkan ketrampilan mereka dalam praktek keperawatan. Masalah akses internet yang mengalami kerusakan juga menjadi keluhan mahasiswa. Tetapi walaupun ada keluhan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasana, penilaian kualitas Jurusan Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin secara kumulatif dinilai baik oleh mahasiswa karena selain kualitas sarana dan prasarana, penilaian kualitas *Input, Proses dan Output* dinilai baik dan sangat baik oleh mahasiswa.

Penilaian tersebut ditunjukkan oleh penilaian mahasiswa yang menunjukkan bahwa institusi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin mempunyai organisasi yang jelas dan terakreditasi dengan baik. Izin yang legal dari pemerintah, struktur organisasi yang jelas, rasio dosen dan mahasiswa yang memadai juga dinilai baik oleh mahasiswa. Adanya aturan yang jelas baik dari segi aturan akademik maupun kemahasiswaan juga mendukung kualitas dari institusi. Kepemimpinan yang baik dan mempunyai visi misi yang jelas dinilai mahasiswa mampu memenuhi harapan mahasiswa. Adanya dukungan masyarakat terhadap kegiatan mahasiswa, dan lingkungan sosial yang aman juga dinilai mahasiswa sangat menunjang

perkuliahan. Kegiatan mahasiswa dapat tersalurkan dengan baik dalam kegiatan organisasi kampus (BEM, HIMA). Dosen pembimbing juga disediakan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk berkonsultasi seputar masalah perkuliahan yang dihadapi.

Ditinjau dari segi Proses perkuliahan bahwa kurikulum dinilai mahasiswa sesuai tuntutan profesi keperawatan, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, adanya muatan lokal dalam kurikulum dan terdapat pedoman kurikulum. Terdapat kalender akademik dan jadwal perkuliahan yang jelas juga memudahkan mahasiswa dalam menyusun perencanaan perkuliahan. Pedoman praktikum yang memudahkan praktek mahasiswa dan evaluasi perkuliahan dan praktikum juga diketahui oleh mahasiswa. Dosen oleh mahasiswa dinilai mampu mentransfer pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki kepada mahasiswa dan memiliki penampilan yang menunjang sebagai pendidik. Sikap dosen yang menghargai tegas, disiplin, peduli, komitmen dan hak – hak mahasiswa serta perbedaan gender, percaya diri dalam mengajar dan gaya mengajar yang tidak monoton serta selalu siap mengajar dinilai telah memenuhi standar yang diinginkan mahasiswa.

Staf kependidikan oleh mahasiswa dianggap kompeten di bidangnya, sopan dalam melayani serta mempunyai alur yang jelas dalam pelayanan. Pelayanan keseluruhan juga dirasa cepat dan tidak mempersulit mahasiswa. Biaya pendidikan yang tidak terlalu mahal dibanding swasta dan transparansi dalam pengelolaan keuangan, serta kerjasama dengan orang tua dalam pengaturan anggaran perkuliahan merupakan hal yang sangat positif dinilai mahasiswa.

Proses perkuliahan juga dinilai mahasiswa baik oleh mahasiswa karena menggunakan pendekatan mahasiswa (*Student Centre*), dan mendorong peran

aktif serta kemampuan berpikir dan ketrampilan mahasiswa. Dinamika kelompok yang dibuat oleh dosen, adanya umpan balik dan waktu perkuliahan yang jelas penting bagi mahasiswa. Kegiatan mahasiswa di lahan praktek juga didukung oleh supervisi dan bimbingan oleh para dosen sehingga mahasiswa merasa diperhatikan. Kegiatan ekstarkurikuler dan pengabdian mahasiswa ke masyarakat mendorong mahasiswa mampu beradaptasi dalam kegiatan sosial dan mempraktekkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan dukungan penuh institusi pendidikan.

*Output* atau lulusan dari pendidikan keperawatan Poltekkes Banjarmasin dinilai baik oleh mahasiswa dimana mahasiswa melihat kenyataan bahwa lulusan dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin kebanyakan sudah bekerja dan terserap di institusi pelayanan maupun pendidikan yang ada di Kalimantan Selatan dan mendominasi terhadap penerimaan pegawai dibandingkan lulusan dari institusi pendidikan keperawatan lain di Kalimantan Selatan.

Adanya pengaruh harapan terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin didukung oleh pernyataan Erevelles dan Leavitt (1992, dalam Tjiptono 2011) bahwa *Customer Expectation* merupakan prediksi terhadap kemungkinan atribut atau kinerja dari suatu produk (Olshavsky & Spreng, 1989). Pernyataan dari Fornell et al (1996 dalam Wibowo & Mulyono, 2009) juga menyatakan bahwa *Customer Expectation* merupakan suatu peramalan (*forecast*) dari kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas yang baik diwaktu yang akan datang dan berhubungan positif dengan kualitas (*perceived quality*) dan juga dengan nilai pelanggan. Syamsiah (2009) juga mendukung hasil temuan dengan menyatakan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Trimurthy (2008) menyatakan mutu merupakan faktor keputusan mendasar dari dan ditentukan oleh konsumen yang didasarkan pada pengalaman nyata konsumen terhadap produk atau jasa pelayanan berdasarkan hasil pengukurannya, harapannya, jasa yang menjanjikan atau tidak, penedarannya dan objektivitasnya

Hasil uji hipotesis dengan *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara harapan mahasiswa dengan penilaian *Quality Assurance* pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin oleh mahasiswa dengan mempunyai *Path Coefficients* sebesar 0.283. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara harapan mahasiswa dengan penilaian *Quality Assurance* sebuah provider pemberi layanan oleh pelanggan.

Dengan kata lain adalah apabila harapan mahasiswa terpenuhi dengan baik maka berarti bahwa kualitas *Input* baik (organisasi, input mahasiswa, kurikulum, dosen, staf kependidikan, anggaran, dan lingkungan), maupun Proses pembelajaran (proses pembelajaran, supervisi dan bimbingan, evaluasi, kegiatan ekstrakurikuler, pengabdian masyarakat) dan *Output* (lulusan sesuai standar profesi, sikap profesional, unggul, mampu memadukan pengetahuan dan ketrampilan dan meningkatkan kesejahteraan) akan dinilai baik pula oleh mahasiswa. Pernyataan ini menunjukkan bahwa institusi pendidikan keperawatan Poltekkes Banjarmasin telah mampu memenuhi standar yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai penerima layanan jasa pendidikan.

## 6.2 Pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Perceived Value* Mahasiswa

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *customer expectation* mahasiswa terhadap *perceived value* mahasiswa pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

*Customer Expectation* adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan (Zeithaml, et.al dalam Tjiptono, 2011). *Customer Expectation* ini bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu, mengikuti perkembangan informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan sehingga diperlukan strategi – strategi khusus dalam merespon determinan *Customer Expectation* ini.

*Customer Expectation* menurut JCSI dinilai dari 3 (tiga) indikator yaitu 1) *Overall expectation*: level harapan terhadap suatu penyedia jasa ditinjau dari berbagai aspek. 2) *Expectation to meet your needs*: harapan bahwa penyedia jasa / produk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan. 3) *Reliability*: harapan pelanggan terhadap penyedia jasa bahwa penyedia jasa mampu memenuhi komitmen mereka dalam menyediakan jasa yang berkualitas ditinjau dari berbagai aspek. *Customer Expectation* mahasiswa keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dirasakan terpenuhi oleh mahasiswa dimana mahasiswa merasakan bahwa institusi telah mampu menyediakan dan menyiapkan institusi yang berkualitas. Mahasiswa merasakan harapan mereka terhadap dosen telah dapat dipenuhi dengan adanya dosen yang mampu mengajar dengan baik dan komunikatif, organisasi yang kredibel dan terakreditasi sesuai harapan mahasiswa dibanding insitutsi swasta. Di sisi lain bahwa standar yang diinginkan mahasiswa

keperawatan Poltekkes Banjarmasin dalam hal lingkungan keperawatan yang aman dan mendukung perkuliahan, pemenuhan kebutuhan organisasi, praktek dan sarana ibadah yang tersedia, sistem pengajaran yang tertata dan terjadwal serta transparan, disertai manajemen akademik dan evaluasi yang baik ditunjang komitmen yang tinggi baik dari unsur pimpinan, dosen, dan staf kependidikan serta adanya Unit Penjamin Mutu di Poltekkes Banjarmasin menunjukkan komitmen pemenuhan terhadap harapan mahasiswa.

Harapan pelanggan ini diciptakan oleh konsumen dari pengalaman masa lalu, cerita dari mulut ke mulut, dan iklan. Pelanggan membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dipersepsikan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, pelanggan akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi. Penyedia jasa layanan yang sukses tidak hanya memuaskan pelanggan melainkan mengejutkan dan menyenangkan pelanggan. Menyenangkan pelanggan adalah bagaimana melampaui harapan pelanggan (Kotler, 2007). Ditinjau dari sisi pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin, maka persepsi mahasiswa terhadap layanan jasa pendidikan keperawatan yang ditempuh dipersepsikan telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan (*Price vs Quality*, dan dianggap menyenangkan serta memenuhi harapan mahasiswa. Harapan mahasiswa yang terpenuhi dari standar *input, proses dan output* yang berkualitas dari Poltekkes Banjarmasin akan membuat penilaian mahasiswa bahwa institusi telah mampu memenuhi kebutuhan perkuliahan mahasiswa, baik kebutuhan dalam praktek, pembelajaran di kelas, kebutuhan penunjang dan kebutuhan yang bersifat sekunder (lingkungan yang

aman, dukungan masyarakat, aturan dan pedoman) yang memadai dan sesuai dengan waktu dan usaha yang digunakan oleh mahasiswa selama menempuh pendidikan (*Quality vs Price*). Dengan penilaian yang memenuhi harapan mahasiswa, maka mahasiswa menilai bahwa pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dapat bersaing dan dianggap lebih baik dibandingkan institusi pendidikan keperawatan baik negeri atau swasta yang ada di Kalimantan Selatan.

Pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Perceived Value* didukung oleh Woodruff dan Gardial (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh *Perceived Disconfirmation* yaitu evaluasi dari hasil kinerja suatu penyedia produk jasa dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. JCSI (2010) juga menyatakan bahwa *Customer Expectation* akan mempengaruhi *perceived value* dimana menurut Eggert dan Ulaga (2005) bahwa *Perceived Value* ini akan memicu pelanggan untuk mengeksplorasi, memelihara atau mengakhiri hubungan dengan *supplier* dan jika *supplier* tidak mampu mengantisipasi perubahan *customer's value*, hal ini dapat mengakibatkan kerusakan hubungan antara pelanggan dengan *supplier* atau penyedia jasa layanan (Gassenheimer, Houston, & Davis, 1998 dalam Eggert & Ulaga, 2005) sehingga penyedia jasa layanan harus segera beradaptasi dengan *value* dari pelanggan untuk bersaing dengan kompetitor layanan lainnya (Flint, Woodruff, Gardial, 2002). Perubahan *value* dari pelanggan mengharuskan penyedia jasa layanan untuk menginisiasi *value* pelanggan agar hubungan pelanggan dan penyedia jasa layanan tetap terjaga (Beverland, Farrelly, & Woodhatch, 2004). Pernyataan ini ditinjau dari pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin bahwa *Perceived Value* mahasiswa sangat menentukan arah kebijakan Poltekkes Banjarmasin. Kebijakan yang ditempuh oleh unsur

manajemen haruslah memperhatikan *perceived value* mahasiswa, dan harus mampu menggali dan mengeksplorasi keinginan yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap institusi serta menyesuaikan kebijakan – kebijakan yang diambil agar tidak bertentangan dengan *perceived value* mahasiswa. Apabila *perceived value* mahasiswa ini diperhatikan, maka hubungan institusi akan semakin erat dengan mahasiswa dan bisa bertahan lama, dan sebaliknya apabila *perceived value* ini tidak diindahkan oleh institusi terutama oleh pengambil kebijakan maka tidak mengherankan mahasiswa sebagai penerima jasa layanan (dan masyarakat dalam skala lebih luas) akan 'mengakhiri' hubungan dengan institusi pendidikan serta berpaling kepada institusi lain yang dipersepsikan lebih baik.

Deskripsi variabel *Customer Expectation* pada Tabel 5.6 yang dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori terpenuhi terutama pada indikator *Overall expectation* yaitu sebanyak 63 orang (56.25 %) dan pada Tabel 5.8 *perceived value* mahasiswa mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada (*Quality vs Price*) sebanyak 63 orang (56.25%).

Uji hipotesis dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara harapan mahasiswa dengan *perceived value* mahasiswa dengan mempunyai *Path Coefficients* sebesar 0.541. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara harapan mahasiswa dengan *perceived value* mahasiswa. Dengan kata lain adalah apabila harapan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik dimana standar yang diinginkan mahasiswa terhadap institusi dapat terpenuhi yaitu dimana dosen dapat memenuhi standar penampilan yang baik, standar kemampuan mengajar dan metode yang sesuai harapan, sikap yang baik dari staf

akademik dan juga dosen, standar yang terpenuhi dari lingkungan belajar mengajar baik di kelas maupun praktek, maka *perceived value* mahasiswa juga akan baik dimana mahasiswa akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan institusi sesuai dengan harga/biaya yang dibayar. Waktu dan usaha yang dihabiskan oleh mahasiswa juga akan dinilai memadai selama menjalani proses perkuliahan serta institusi pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin akan dinilai lebih baik daripada pesaing institusi keperawatan lain yang ada di Kalimantan Selatan. Berdasarkan hasil ini maka diperlukan peningkatan pemenuhan harapan/keinginan yang positif dari mahasiswa yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin agar *perceived value* mahasiswa dapat menjadi lebih ditingkatkan lagi.

### **6.3 Pengaruh *Customer Expectation* terhadap *Customer Satisfaction***

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *Customer Expectation* terhadap *Customer Satisfaction* mahasiswa Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

Tse dan Wilton (1988, dalam Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan loyalitas pelanggan, dimana kepuasan pelanggan ini ditentukan oleh dua hal utama yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan tidak puas. Oliver dan Ramond (1999) juga setuju dengan konsep dari Tse dan Wilson tersebut serta menyatakan bahwa proses kepuasan dimulai setelah konsumen memperoleh standar harapan atau contoh dari produk / jasa kinerja.. Penelitian Toma, Triner, dan McNutt (2009) pada *Emergency Department* mendukung

model konsep ini dengan menyatakan bahwa ketrampilan interpersonal tenaga kesehatan yang merupakan bagian *performance* dari layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien apabila sesuai dengan ekspektasi pasien. Apabila kenyataan yang dirasakan melebihi harapan (*positif disconfirmation*) kemungkinan akan mengarah pada peningkatan kepuasan, dan apabila jauh dari harapan (*negatif disconfirmation*) mengakibatkan evaluasi yang tidak baik dan *disconfirmation* ini secara empiris berhubungan langsung antara diskonfirmasi dan kepuasan/ketidakpuasan konsumen (Bigne et al, 2008;. Molinari et al, 2008 dalam Ryu & Han, 2010).

Deskripsi variabel menginformasikan bahwa penilaian *Customer Expectation* pada Tabel 5.6 yang dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori terpenuhi terutama pada indikator *Overall expectation* yaitu sebanyak 63 orang (56.25 %) dan pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa keperawatan mayoritas pada kategori puas terutama pada kepuasan terhadap dosen yaitu sebanyak 67 orang (60 %).

Hasil ini didukung oleh uji statistik dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara harapan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa dengan mempunyai *Path Coefficients* sebesar 0.254. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa.

Konsep diatas sesuai dengan fakta yang ditemukan dari penelitian ini bahwa apabila pemenuhan harapan mahasiswa dipenuhi oleh institusi ; dimana

harapan ini melihat pemenuhan standar mahasiswa terhadap *input*, proses dan *output* dari institusi keperawatan, dan institusi telah mampu memenuhi standar mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan selama proses belajar dan praktek, serta adanya komitmen yang tinggi dari institusi maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dimana mahasiswa akan merasa puas terhadap ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang diberikan dosen. Mahasiswa juga dengan harapan yang terpenuhi juga akan merasakan bahwa komunikasi yang baik dan penampilan dosen akan dianggap memuaskan. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana juga dapat meningkat dengan pemenuhan harapan mahasiswa bahwa dimana kepuasan sarana dan prasarana di kelas, di praktek dan sarana penunjang lainnya (internet, perpustakaan, lingkungan yang aman, masyarakat yang mendukung, sarana ibadah yang tersedia). Kepuasan pada proses pembelajaran yaitu terhadap materi perkuliahan, kesempatan dalam menyampaikan pendapat, dan kepuasan bahwa proses perkuliahan yang mendorong peningkatan skill dan pengetahuan mahasiswa juga akan semakin tinggi dengan pemenuhan harapan mahasiswa. Terpenuhinya standar keinginan mahasiswa yang menjadi harapan mahasiswa juga akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan akademik. Apabila layanan akademik cepat dan ramah maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

Pernyataan yang juga mendukung adanya pengaruh yang signifikan harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin pernyataan konsep kepuasan dari Woodruff dan Gardial (2002) yang menyatakan kepuasan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan standar kualitas yang diharapkan dimana kepuasan

ini bisa dirasakan secara positif maupun negatif berdasarkan pengalaman yang dialami oleh pelanggan. Kondisi ini terjadi karena sebagai hasil interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa layanan. Konsep lain adalah pernyataan Kotler, (2007) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Sebaliknya apabila harapan mahasiswa kurang terpenuhi, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi keperawatan juga akan menurun. Teori ini sesuai dengan Teori *Gap (kesenjangan)* yang dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, dalam Kotler, 2007) yang menyatakan apabila ada kesenjangan (*Gap*) antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan maka akan mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan. Gap ini terjadi apabila dalam pemenuhan kualitas layanan yang terdiri dari *Reliability* (reliabilitas ; kemampuan menjalankan layanan secara akurat dan dapat diandalkan), *Assurance* (jaminan ; kemampuan karyawan memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan), *Tangible* (fisik ; sarana dan prasarana yang memadai), *Emphaty* (perhatian dan peduli terhadap pelanggan) dan *Responsiveness* (cepat tanggap terhadap keinginan dan keluhan pelanggan) tidak dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Ditinjau dari segi pendidikan keperawatan, maka konsep tersebut sesuai dan menyatakan apabila ada kesenjangan dari standar yang diinginkan mahasiswa pada institusi keperawatan baik dari segi pembelajaran, tenaga dosen dan administrasi, dan sarana dan prasarana penunjang akan menimbulkan kesenjangan kepuasan oleh mahasiswa terhadap sarana prasarana, dosen, kepuasan terhadap pembelajaran dan kepuasan terhadap layanan staf akademik yang cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa. Tingkat kepuasan yang

tinggi pada penilaian kepuasan dosen menunjukkan dosen telah memperhatikan unsur *Empathy* terhadap mahasiswa (perhatian dan kepedulian pada mahasiswa baik dalam bimbingan, konseling, konsultasi asuhan keperawatan atau skripsi, mendengarkan dan menerima permasalahan mahasiswa). Namun, masalah adanya keluhan mahasiswa dari hasil FGD pada layanan akademik yang lambat pada penyerahan KHS, komunikasi yang kurang baik dari sebagian dosen dan susah dihubungi, sarana internet yang rusak dan belum diperbaiki menunjukkan bahwa ada *Gap*/kesenjangan terutama pada segi *Tangible* (sarana dan prasarana pendidikan baik di praktek dan di kelas) dan *Responsiveness* (kecepatan dalam menanggapi keinginan dan keluhan mahasiswa) yang berarti bahwa masalah ini timbul karena kurangnya perhatian terhadap standar harapan yang diinginkan mahasiswa dalam pelayanan pendidikan keperawatan.

#### **6.4 Pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Perceived Value*.**

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Perceived Value* Mahasiswa.

Pernyataan yang mendukung pengaruh signifikan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Perceived Value* Mahasiswa diantaranya adalah konsep dari Woodruff dan Gardial (2002) *Perceived Disconfirmation* merupakan evaluasi dari hasil kinerja (*kualitas/Quality Assurance*) suatu penyedia produk jasa dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Menurut Eggert dan Ulaga (2005) bahwa *Perceived Value* ini akan memicu pelanggan untuk mengeksplorasi, memelihara atau mengakhiri hubungan

dengan *supplier* dan jika *supplier* tidak tidak mengantisipasi perubahan *customer's value*, hal ini dapat mengakibatkan kerusakan hubungan antara pelanggan dengan *supplier* atau penyedia jasa layanan (Gassenheimer, Houston, & Davis, 1998 dalam Eggert & Ulaga, 2005) sehingga penyedia jasa layanan harus segera beradaptasi dengan *value* dari pelanggan untuk bersaing dengan kompetitor layanan lainnya (Flint, Woodruff, Gardial, 2002). Perubahan *value* dari pelanggan mengharuskan penyedia jasa layanan untuk menginisiasi *value* pelanggan agar hubungan pelanggan dan penyedia jasa layanan tetap terjaga (Beverland, Farrelly, & Woodhatch, 2004 dalam Eggert & Ulaga, 2005). Adaptasi dan inisiasi *value* terhadap pelanggan ini tentu saja dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan.

Zeithaml, et al (1985) menyatakan *perceived value* adalah penilaian keseluruhan oleh pelanggan atas kegunaan sebuah produk berdasarkan pada persepsi apa yang diterima dan apa yang diberikan yang berarti bahwa *perceived value* dibentuk setelah pelanggan menilai kualitas suatu produk barang/jasa . Lebih lanjut, Zeithaml, et al (1985) mengusulkan bahwa nilai (*value*) merupakan konstruk yang memiliki tingkat yang lebih tinggi daripada kualitas, dan menunjukkan definisi pelanggan mengenai nilai: yaitu nilai adalah harga yang rendah, nilai adalah kepuasan yang diinginkan, nilai adalah kualitas yang didapat oleh pelanggan atas harga yang dibayarnya, dan nilai adalah apa yang didapat atas apa yang diberikan. *Value* menunjukkan pilihan (*trade-off*) antara biaya dan manfaat dan muncul dari kualitas dan harga (Nguyen & Blanc, 1998, dalam Kussujaniatun & Wisnalmayanti, 2011).

Nilai (*value*) dihasilkan suatu produk barang / jasa, yang apabila produk tersebut tidak mempunyai *value* maka mudah diserang oleh pesaing. Ukuran nilai menghasilkan indikator singkat tentang sukses suatu merek dalam menciptakan *value proposition*. Jadi *perceived value* adalah persepsi nilai suatu produk yang melibatkan manfaat fungsional di mata konsumen. Terdapat lima penggerak dalam pembentukan *perceived value* yang berkaitan dengan *customer satisfaction*, yakni kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan (Suprpti, 2010). Saat konsumen membeli produk, maka akan memikirkan apakah setelah membelinya merasa puas dan konsumen juga melakukan pengorbanan untuk mendapatkan produk tersebut sebanding atau tidak dengan *benefit*-nya. Penjelasan mengenai proses pengambilan keputusan konsumen khususnya pada tahap evaluasi setelah pembelian, dikatakan bahwa seandainya konsumen merasa puas maka tindakan repitisi akan terjadi (Suprpti, 2010). Sejalan dengan konsep tersebut, Sutanto (2008) menyatakan *perceived value* juga ditengarai mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan yang terjadi menyebabkan konsumen menjadi loyal.

Riset Milfelner, Boris, dan Korda (2000) juga menemukan bahwa pengaruh *Quality Assurance* tidak secara langsung mempengaruhi *Customer Satisfaction* ; tetapi mempengaruhi secara tidak langsung melalui jalur variabel *Perceived Value*.

Deskripsi variabel pada Tabel 5.7 *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik terutama pada Kualitas Evaluasi yaitu sebanyak 72 orang (64%) ; yang walaupun masih ada kekurangpuasan terhadap sarana dan prasarana tetapi

secara menyeluruh penilaian *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan dinilai baik oleh mahasiswa. Penilaian pada Tabel 5.8 terhadap *perceived value* mahasiswa mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada (*Quality vs Price*) sebanyak 63 orang (56.25%)..

*Quality Assurance* dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik terutama pada Kualitas Evaluasi yaitu sebanyak 72 orang (64%) dimana kualitas evaluasi dinilai mahasiswa transparan, dan dapat benar - benar mengukur pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa. Evaluasi juga dinilai mahasiswa komprehensif, mempunyai jadwal yang jelas dan teratur, dan hasilnya dapat diketahui oleh mahasiswa dengan akses yang mudah. Masih ada penilaian kualitas yang kurang terhadap sarana dan prasarana oleh mahasiswa berdasarkan hasil FGD dengan mahasiswa tanggal 2 April 2013 terutama disebabkan AC yang mati sehingga belajar menjadi terasa tidak nyaman. Selain itu mahasiswa menilai koleksi buku – buku perpustakaan kurang lengkap dan tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan. Di sisi lain sarana praktikum yang tidak sesuai dan mengikuti perkembangan di lahan praktek terutama di rumah sakit menjadi kendala mahasiswa dalam meningkatkan ketrampilan mereka dalam praktek keperawatan. Masalah akses internet yang mengalami kerusakan juga menjadi keluhan mahasiswa. Tetapi walaupun ada keluhan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasana, penilaian kualitas Jurusan Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin secara kumulatif dinilai baik oleh mahasiswa karena selain kualitas sarana dan prasarana, penilaian kualitas *Input*, *Proses* dan *Output* dinilai baik dan sangat baik oleh mahasiswa. Penilaian yang sangat baik ini terhadap kualitas pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin tentu akan mendorong persepsi

positif dari mahasiswa dimana mahasiswa akan menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan memadai dengan kualitas yang diterima dan institusi lebih baik dari institusi pendidikan keperawatan lainnya yang ada di Kalimantan Selatan.

Hasil ini didukung oleh uji statistik dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Perceived Value* Mahasiswa dengan mempunyai *Path Coeficients* sebesar 0.239. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan *Perceived Quality* terhadap *Perceived Value*. Dengan kata lain adalah apabila *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dinilai baik oleh mahasiswa, maka *Perceived Value* Mahasiswa pada layanan pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin juga akan meningkat. Berdasarkan hasil ini peningkatan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan penting untuk lebih ditingkatkan lagi agar dapat lebih meningkatkan *Perceived Value* Mahasiswa pada layanan Pendidikan tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

#### **6.5 Pengaruh *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan terhadap *Customer Satisfaction*.**

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Customer Satisfaction*.

Kepuasan Mahasiswa (*Student Satisfaction*) menurut Helgessen dan Nettet (2007) merupakan bagian ringkasan psikologis atau kesimpulan penilaian yang bersifat subjektif berdasarkan pengalaman pelanggan dan dibandingkan dengan

ekspektasi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa penilaian kepuasan adalah bersifat 'subyektif', bukan obyektif sehingga lebih banyak faktor perasaan / afektif yang berperan saat mengevaluasi suatu obyek (Giese and Cote, 2000, dalam Helgessen dan Nettet).

Tidak adanya pengaruh signifikan dari *Quality Assurance* terhadap Kepuasan Mahasiswa didukung oleh pernyataan dari Johnson, et al (2001) dalam Henning (2009) dalam kritisinya terhadap *American Customer Satisfaction Index (ACSI) Model*. Johnson, et al (2001) menyatakan bahwa pada kenyataannya di lapangan sering terjadi bahwa, faktor *Quality Assurance* tidak mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Pernyataan ini didukung pula oleh JCSI (2010) dengan membuat rentang nilai koefisien jalur yang bervariasi antara 0.7 – 0.2 dimana nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh *Quality Assurance* bisa sangat lemah terhadap Kepuasan Pelanggan dan menyatakan bahwa pengaruh atau signifikansinya harus diamati secara lebih tepat karena ada perbedaan pada penilaian pengaruh *Quality Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada berbagai instansi / *provider* yang berbeda secara spesifik.

Tidak signifikannya pengaruh *Quality Assurance* terhadap *Customer Satisfaction* ini didukung pula oleh riset dari Oh (1999) bahwa *perceived service quality* tidak mempunyai koefisien jalur yang signifikan dengan *Customer Satisfaction*. Oh (1999) juga menyatakan bahwa pengaruh *perceived service quality* terhadap *Customer Satisfaction* adalah *marginal and in a negative direction*.

Riset Milfelner, Boris, dan Korda (2000) juga menemukan bahwa *relationship* antara *Quality Assurance* dan *Customer Satisfaction* adalah sangat

lemah dan tidak signifikan dan menunjukkan tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan serta bisa *direct* dari penyusunan model loyalitas. Bisa diasumsikan bahwa pengaruh *Quality Assurance* tidak secara langsung mempengaruhi *Customer Satisfaction* ; tetapi mempengaruhi secara tidak langsung melalui jalur variabel *Perceived Value*

Deskripsi *Quality Assurance* pada Tabel 5.10 dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik terutama pada Kualitas Evaluasi yaitu sebanyak 72 orang (64%) ; namun masih ada mahasiswa menilai pada kategori tidak baik terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu sebanyak 23 orang (20%).

Penilaian kualitas yang kurang terhadap sarana dan prasarana oleh mahasiswa berdasarkan hasil FGD dengan mahasiswa tanggal 2 April 2013 terutama disebabkan AC yang mati sehingga belajar menjadi terasa tidak nyaman. Selain itu mahasiswa menilai koleksi buku – buku perpustakaan kurang lengkap dan tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan. Di sisi lain sarana praktikum yang tidak sesuai dan mengikuti perkembangan di lahan praktek terutama di rumah sakit menjadi kendala mahasiswa dalam meningkatkan ketrampilan mereka dalam praktek keperawatan. Masalah akses internet yang mengalami kerusakan juga menjadi keluhan mahasiswa. Masalah ini hanyalah sebagian dari penilaian kualitas pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin, namun karena kepuasan adalah bersifat subyektif maka perasaan nyaman yang terganggu dalam menjalani perkuliahan karena AC yang mati dan sarana perpustakaan yang kurang lengkap akan berimbas pada penilaian kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang dinilai secara subyektif inilah yang mengakibatkan mengapat tidak ada hubungan yang signifikan antara *Quality Assurance* dengan

*Customer Satisfaction* mahasiswa karena sebagian penyebab saja yang menjadi ketidaknyamanan mahasiswa (sarana yang rusak dan kurang nyaman) akan menimbulkan efek keseluruhan dalam penilaian kepuasan mahasiswa.

Hasil ini didukung oleh uji statistik dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara harapan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa dengan mempunyai *Path Coeficients* sebesar 0.103. Dengan kata lain adalah apabila *Quality Assurance* dinilai baik, maka kepuasan mahasiswa belum tentu meningkat karena kepuasan berkaitan dengan rasa nyaman yang sifatnya subyektif dirasakan mahasiswa. Di sisi lain penilaian terhadap *Quality Assurance* melibatkan banyak indikator dibandingkan dengan penilaian terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil ini peningkatan kepuasan mahasiswa adalah penting selain dalam peningkatan kualitas atau *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan.

#### **6.6 Pengaruh *Perceived Value* Mahasiswa terhadap *Customer Satisfaction*.**

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *Perceived Value* Mahasiswa pada layanan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Customer Satisfaction*.

Pernyataan yang mendukung pengaruh signifikan *Perceived Value* Mahasiswa pada layanan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap Kepuasan Mahasiswa diantaranya adalah konsep dari Suprapti, (2010) yang menyatakan Nilai (*value*) dihasilkan suatu produk barang / jasa, yang apabila produk tersebut tidak mempunyai *value* maka mudah diserang oleh pesaing. Ukuran nilai menghasilkan indikator singkat tentang sukses suatu merek dalam menciptakan *value proposition*. Jadi *perceived value* adalah persepsi

nilai suatu produk yang melibatkan manfaat fungsional di mata konsumen. Terdapat lima penggerak dalam pembentukan *perceived value* yang berkaitan dengan *customer satisfaction*, yakni kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan. Saat konsumen membeli produk, maka akan memikirkan apakah setelah membelinya merasa puas dan konsumen juga melakukan pengorbanan untuk mendapatkan produk tersebut sebanding atau tidak dengan *benefit*-nya.

Penjelasan mengenai proses pengambilan keputusan konsumen khususnya pada tahap evaluasi setelah pembelian, dikatakan bahwa seandainya konsumen merasa puas maka tindakan repitisi akan terjadi (Suprapti, 2010). *Perceived value* juga ditengarai mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan yang terjadi menyebabkan konsumen menjadi loyal (Sutanto, 2008).

Anderson *et al.*, (1994, dalam Tanujaya, 2012) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keseluruhan penilaian dari suatu pengalaman pembelian dan konsumsi atas barang maupun jasa.

Lebih lanjut dijelaskan *Customer value* adalah hal yang harus terus diikuti perkembangannya karena mengalami perkembangan dan perubahan terus menerus dan merupakan masalah yang harus benar – benar diantisipasi oleh seorang manajer agar dapat mempertahankan perusahaannya agar tetap *survive* dan mampu untuk tumbuh dan berkembang dalam pasar yang begitu kompetitif (Slater & Narver, 2000; Vargo & Lusch, 2004; Woodruff, 1997 dalam Flint, *et.al*, 2008); dan *customer value* mempunyai kontribusi terhadap *customer satisfaction* (Flint, *et.al*, 2008).

*Customer disconfirmation* adalah persepsi pelanggan terhadap penyedia jasa layanan (Woodruff & Gardial, 2002; Ryu & Han, 2010; JCSI, 2010) dimana *disconfirmation* ini mengacu pada "interpretasi psikologis dari perbedaan harapan-kinerja" (Oliver, 1997). Apabila kenyataan yang dirasakan melebihi harapan (*positif disconfirmation*) kemungkinan akan mengarah pada peningkatan kepuasan, dan apabila jauh dari harapan (*negatif disconfirmation*) mengakibatkan evaluasi yang tidak baik dan *disconfirmation* ini secara empiris berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan konsumen (Bigne et al, 2008; Molinari et al, 2008 dalam Ryu & Han, 2010).

Deskripsi variabel pada Tabel 5.8 terhadap *Perceived Value* mahasiswa mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada *Quality vs Price* sebanyak 63 orang (56.25%) dan kepuasan mahasiswa dari Tabel 5.9 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa keperawatan mayoritas pada kategori puas terutama pada kepuasan terhadap dosen yaitu sebanyak 67 orang (60 %). Lebih jelas lagi bahwa apabila mahasiswa menilai bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas pendidikan yang diterima baik dari segi *input*, proses dan *output* dan juga sesuai dengan waktu dan usaha yang telah dihabiskan selama menempuh pendidikan di Poltekkes Banjarmasin, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen baik dari kepuasan dalam metode belajar, penampilan dan sikap dosen, maupun kepuasan terhadap sarana yang lengkap dan memadai, tingkat kepuasan terhadap proses belajar baik di kelas atau di praktek serta kepuasan terhadap layanan staf akademik yang cepat dan tanggap terhadap mahasiswa juga akan meningkat.

Hasil ini didukung oleh uji statistik dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan *Perceived Value* mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap kepuasan mahasiswa dengan mempunyai *Path Coefficients* sebesar 0.510. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan *Perceived Value* dengan *Customer Satisfaction*. Dengan kata lain adalah apabila *Perceived Value* mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dinilai baik, maka *Customer Satisfaction* pada layanan pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin juga akan meningkat. Berdasarkan hasil ini peningkatan *Perceived Value* mahasiswa pada layanan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin penting untuk lebih ditingkatkan lagi agar dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Pendidikan tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

#### **6.7 Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*.**

Hasil penelitian pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap *Customer Loyalty* pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin .

Loyalitas berdasarkan model konsep dari Dick dan Basu (1994) dan Oliver (1999) berkaitan erat dengan sikap relatif individu yang dipengaruhi oleh norma sosial dan faktor – faktor yang bersifat situasional dan diepngaruhi dari proses kognitif, afektif dan konatif.

Pernyataan yang mendukung pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin diantaranya adalah konsep dari Ryu dan Han (2010) yang

menyatakan bahwa kepuasan terhadap *physical environment* seperti *facility aesthetics*, *lighting*, dan *layout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kuo dan Ye (2009) juga menyatakan bahwa kepuasan peserta didik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas peserta didik dan harus disikapi oleh pihak institusi dengan meningkatkan *quality institution* dan *institution image*. Riset Wong (2011) pada institusi pendidikan di Hongkong juga menemukan fakta bahwa ada pengaruh signifikan positif antara *student satisfaction* dengan *student loyalty*, dimana *student satisfaction* mempunyai varians proporsi terbesar dibandingkan dengan *relationship commitment*.

Helgessen dan Nettet (2007) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki korelasi terkuat dibanding faktor lainnya terhadap loyalitas mahasiswa, dan pengaruhnya tiga kali lebih besar dibanding citra atau *brand image* perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa. Tse dan Wilton (1988, dalam Tjiptono, 2011) juga mendukung bahwa kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan loyalitas pelanggan.

Riset Alam (2006) memperkuat bahwa variabel loyalitas mahasiswa dipengaruhi secara bersama-sama oleh kepuasan mahasiswa, citra institusi dan persepsi kualitas faktor manusia. Ketika mahasiswa merasa kebutuhannya terpenuhi dan apa yang diharapkan, maka ia akan cenderung loyal dan diharapkan akan menggunakan kembali universitas apabila ia ingin melanjutkan pendidikannya.

Deskripsi variabel pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa keperawatan mayoritas pada kategori puas terutama pada kepuasan terhadap dosen yaitu sebanyak 67 orang (60 %) dan pada Tabel 5.10 mahasiswa mayoritas berada pada kategori loyal dengan nilai mayoritas pada Loyalitas Afektif sebanyak 52 orang (46.43 %). Loyalitas Kognitif juga mempunyai nilai tinggi dan hampir sama dengan Loyalitas Afektif yaitu 51 orang (45.54 %) dimana Loyalitas Kognitif ini menunjukkan bahwa dengan logika berpikir dan ilmu pengetahuan yang dimiliki serta pertimbangan informasi yang didapat, maka mahasiswa keperawatan secara logika akan memilih institusi pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Loyalitas Konatif juga mempunyai nilai yang tinggi yaitu 50 orang (44.64 %) dimana penilaian loyalitas konatif yang tinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa keperawatan di Poltekkes Banjarmasin cenderung akan terus menggunakan Poltekkes Banjarmasin untuk menempuh pendidikan keperawatan dan tidak akan berpindah ke institusi pendidikan keperawatan lainnya. Loyalitas Aksi mempunyai nilai terendah dari keseluruhan penilaian Loyaltias, namun juga mempunyai selisih nilai tidak terlalu jauh yaitu 47 orang (41.96%). Loyalitas Aksi menunjukkan bahwa walaupun ada hambatan untuk berkuliah di pendidikan keperawatan Poltekkes Banjarmasin, mahasiswa keperawatan akan berusaha sekuat tenaga untuk tetap dan terus berkuliah di Poltekkes Banjarmasin.

Loyalitas afektif adalah mempunyai nilai tertinggi dari mahasiswa dan merupakan loyalitas yang dipengaruhi oleh unsur perasaan dan rasa nyaman oleh mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa keperawatan di Poltekkes Banjarmasin merasakan adanya ikatan emosional pada institusi pendidikan

keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Di sisi lain perasaan yang nyaman tidak hanya dirasakan dari lingkungan perkuliahan fisik yang tenang dan menunjang perkuliahan, tetapi adanya rasa aman dari lingkungan kampus dan dukungan masyarakat terhadap kegiatan mahasiswa keperawatan juga menimbulkan perasaan yang menyenangkan mahasiswa. Rasa nyaman juga diciptakan juga oleh adanya lingkungan *non* fisik yaitu sikap *Emphaty* dan *Responsiveness* dari dosen di mana dosen menunjukkan perhatian pada permasalahan yang dialami mahasiswa saat kuliah atau praktek di lapangan dengan memberikan supervisi dan bimbingan yang maksimal. Masukan pendapat dan diskusi dengan mahasiswa juga sering dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Ditambah dengan adanya Sertifikasi Dosen tahun 2013 yang menuntut dosen bersikap terbuka dan mendorong komunikasi yang intensif dengan mahasiswa dan mampu memberikan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang berkualitas. Penilaian terhadap dosen ini ditunjukkan oleh kepuasan mahasiswa terhadap dosen yang lebih tinggi dibandingkan kepuasan terhadap unsur lainnya. Oleh Dick & Basu (1984) dinyatakan bahwa perasaan nyaman inilah yang akan menimbulkan Loyalitas Afektif di mana dari pernyataan di atas mahasiswa merasakan perhatian dan dukungan dari dosen sebagai tenaga inti suatu institusi pendidikan keperawatan.

Hasil ini didukung oleh uji statistik dengan *Partial Least Square (PLS)* yang menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyaltias mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan Poltekkes Banjarmsin dengan mempunyai *Path Coeficients* paling besar dibanding *Path Coeficients* jalur lainnya dalam model loyalitas yang telah dibuat yaitu 0.710. Hal ini sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang

menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan *Customer Satisfaction* dengan *Customer Loyalty*. Dengan kata lain adalah apabila mahasiswa puas pada layanan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin, maka mahasiswa akan bertambah loyal terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Berdasarkan hasil ini peningkatan kepuasan mahasiswa pada layanan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin penting untuk lebih ditingkatkan lagi agar dapat lebih meningkatkan loyalitas mahasiswa pada Pendidikan tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

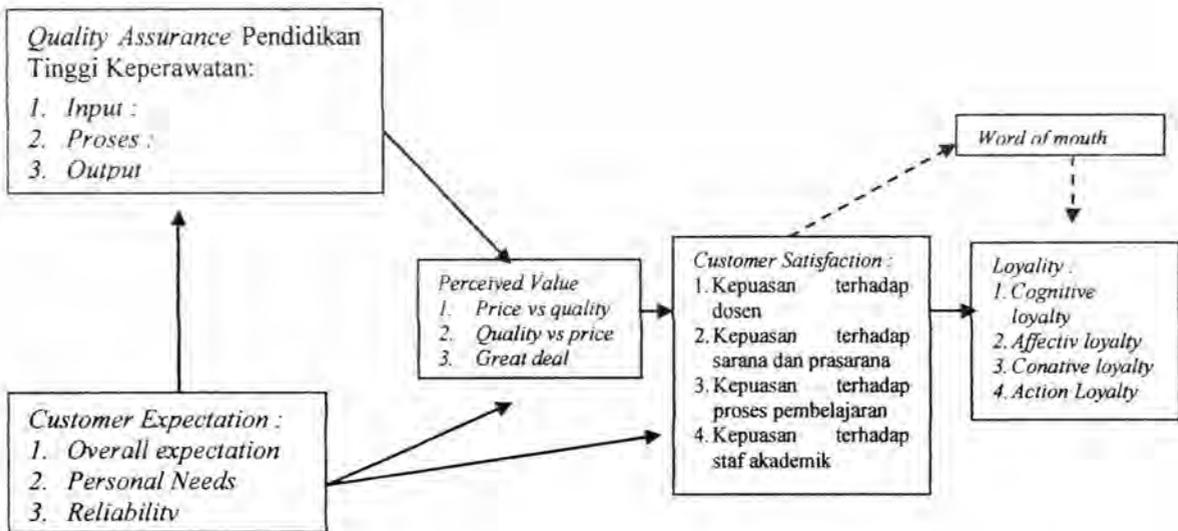
Pelanggan yang puas dan loyal menurut Kotler (2006) merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada. Jadi mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Ditinjau dari segi pendidikan tinggi ini berarti bahwa mempertahankan loyalitas masyarakat terhadap pendidikan tinggi keperawatan sama dengan mempertahankan kelangsungan proses pendidikan keperawatan dalam membantu meningkatkan mutu layanan keperawatan kepada masyarakat.

## **6.8 Temuan Penelitian**

Suatu riset keperawatan dilakukan dengan harapan menghasilkan temuan baru yang mampu memberikan kontribusi baik terhadap ilmu pengetahuan maupun terhadap peningkatan layanan keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Quality Assurance (Quality Assurance Input, Proses dan Output)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini didukung Johnson, et.al (2001), Henning (2009), Oh (1999) dan riset Milfelner, Boris, dan Korda (2000) yang menyatakan bahwa *Quality Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Pada Model yang telah diuji, *Quality Assurance* tidak mempengaruhi secara langsung kepuasan mahasiswa, tetapi secara tidak langsung melalui jalur *Perceived Value*. Dengan demikian penelitian ini mengkritisi Model *Customer Satisfaction* dari JCSI (2010).
2. Temuan berikutnya adalah bahwa Loyalitas Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan mahasiswa dan dipengaruhi secara tidak langsung oleh harapan mahasiswa, *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan, dan *Perceived Value* Mahasiswa. Pengaruh langsung lebih kuat dibandingkan pengaruh tidak langsung.
3. Masih adanya sebagian kecil mahasiswa keperawatan yang tidak loyal dan kurang loyal terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

Hasil penelitian menemukan suatu Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan sebagaimana disajikan pada gambar berikut ini :



Gambar 6.1 Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan Berbasis Model Konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.

Gambar 6.1 menunjukkan Model *Customer Satisfaction* dari JCSI dan menjelaskan bahwa loyalitas dipengaruhi *Customer Satisfaction* dan *Word of Mouth*. *Customer Satisfaction* merupakan perantara dari *Perceived Value* dan *Customer Expectation* untuk mempengaruhi *Customer Loyalty*. *Perceived Value* dipengaruhi dua unsur utama yaitu *Quality Assurance* dan *Customer Expectation* dan merupakan perantara untuk mempengaruhi *Customer Satisfaction*.

*Quality Assurance* dan *Customer Expectation* mempunyai pengaruh langsung terhadap *Perceived Value* ; dengan kata lain apabila Kualitas *Input*, *Proses* dan *Output* Pendidikan Tinggi Keperawatan meningkat, maka juga akan meningkatkan *Perceived Value* mahasiswa baik dari penilaian terhadap perbandingan harga yang dibayar, perbandingan kualitas yang didapat, dan penilaian perbandingan terhadap pendidikan keperawatan lainnya. Di sisi lain, *Customer Expectation* atau harapan mahasiswa juga mempengaruhi secara langsung terhadap *Perceived Value* mahasiswa. Dengan kata lain harapan

keseluruhan, harapan berdasar pemenuhan kebutuhan mahasiswa dan reliability/komitmen pihak pendidikan untuk selalu memenuhi harapan mahasiswa berpengaruh langsung terhadap *Perceived Value* mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa, baik kepuasan pada dosen, pada sarana dan prasarana, kepuasan proses pembelajaran maupun kepuasan dalam layanan staf akademik dipengaruhi langsung oleh *Perceived Value* mahasiswa dan harapan mahasiswa. Demikian bahwa usaha untuk peningkatan kepuasan mahasiswa oleh pihak Poltekkes Banjarmasin haruslah memperhatikan aspek – aspek dari *Perceived Value* mahasiswa dan harapan – harapan yang dimiliki oleh mahasiswa sehingga mampu mendorong kepuasan mahasiswa ke arah yang lebih maksimal.

Loyalitas adalah hal yang sangat penting untuk kelangsungan suatu perusahaan/penyedia jasa layanan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa berkaitan dengan Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes, agar Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes agar dapat terus diminati dan dapat bersaing ditengah kompetisi yang ketat akibat pertumbuhan dan perkembangan institusi pendidikan tinggi keperawatan di masa sekarang ini, haruslah memfokuskan diri terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa, baik untuk loyalitas kognitif, loyalitas afektif, loyalitas konatif, dan loyalitas aksi. Karena menurut Kotler (2007) mempertahankan loyalitas membutuhkan biaya yang lebih besar dibandingkan biaya untuk mendapatkan customer yang baru.

Dengan demikian, dalam penelitian ini usaha peningkatan loyalitas mahasiswa haruslah diarahkan pada peningkatan kepuasan mahasiswa dengan tidak menyepelekan aspek – aspek lainnya dalam model loyalitas mahasiswa. Peningkatan kualitas mahasiswa dilakukan baik pada peningkatan kepuasan pada

dosen, kepuasan pada sarana dan prasarana pendidikan, kepuasan terhadap proses pembelajaran maupun peningkatan kepuasan pada layanan staf akademik pendidikan.

## 6.9 Kontribusi Penelitian

Suatu penelitian keperawatan diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan dan kontribusi praktis untuk pengembangan kebijakan praktis. Adapun kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 6.9.1 Kontribusi Teoritis

Hasil temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengujian dan pengklarifikasian atas beberapa teori *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, teori *Customer Satisfaction* dan teori *Customer Loyalty* yang dikembangkan dalam penelitian ini serta konsistensi beberapa temuan yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya. Adapun kontribusi teoritis padap penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian ini mengembangkan Model *Customer Satisfaction* dari JCSI, dimana *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa tetapi harus melewati jalur *Perceived Value* mahasiswa.

### 6.9.2 Kontribusi Praktis

1. Bagi pihak institusi Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin agar dapat memperhatikan kepuasan mahasiswa, terutama kepuasan sarana dan prasarana pendidikan dengan tidak mengesampingkan *Perceived Value* mahasiswa, *Quality Assurance* pendidikan terutama pada kualitas sarana dan prasarana dan harapan mahasiswa.

2. Hasil penelitian ini memberikan gambaran pentingnya pemenuhan dan peningkatan kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa pada pendidikan tinggi keperawatan.
3. Bagi profesi keperawatan bahwa loyalitas terhadap layanan jasa pendidikan keperawatan yang diberikan adalah hal penting untuk menumbuhkan sikap profesionalisme keperawatan.

#### **6.10 Keterbatasan Penelitian**

1. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pengisian kusioner oleh responden dengan pilihan jawaban yang bersifat perseptual. Sehingga peneliti tidak dapat mengontrol dengan sepenuhnya atas kesungguhan dan kejujuran responden dalam memilih jawaban sesuai keadaan dan kenyataan yang sebenarnya.
2. Penelitian hanya melibatkan mahasiswa, tidak melibatkan dosen, pihak staf akademik dan pihak direktorat serta unsur pimpinan sehingga hasil penelitian ini adalah dibentuk oleh sudut pandang mahasiswa.
3. Keterbatasan peneliti untuk mengukur variabel *Word to Mouth* (Getok Tular ; mahasiswa menceritakan pengalaman berkuliah di keperawatan Poltekkes Banjarmasin kepada keluarga dan orang lain yang dikenalnya). karena akan memerlukan waktu yang sangat lama dan biaya yang besar untuk bisa mengukur variabel ini karena harus mengikuti mahasiswa ke daerah asalnya dan melakukan wawancara kepada keluarga maupun orang sekitarnya.

**BAB 7**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

1. Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan dikembangkan melalui peningkatan kepuasan mahasiswa. Loyalitas akan terbentuk kalau kepuasan mahasiswa dipenuhi.
2. *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, akan tetapi secara tidak langsung dengan membentuk *Perceived Value* mahasiswa.
3. Kepuasan mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas mahasiswa karena kepuasan terkait perasaan nyaman dan terpenuhinya harapan mahasiswa.

#### 7.2 Saran

1. Model Loyalitas ini menunjukkan perlunya peningkatan kepuasan dalam rangka meningkatkan loyalitas mahasiswa pada institusi pendidikan kesehatan.
2. Untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa pada institusi pendidikan kesehatan perlu penekanan pada peningkatan kepuasan mahasiswa dengan tidak mengesampingkan aspek *quality assurance* institusi, harapan mahasiswa, dan *perceived value* mahasiswa
3. Penelitian lebih lanjut perlu untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap loyalitas mahasiswa.

# DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin (2004). Berpikir Sistem dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Media Pendidikan*, Vol. XVIII No. 1 Juni 2004:23-38
- Alamsyah, P. (2008). Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Maret 200, IX (1) : 62-81
- Alam, R. (2006). *Analisis variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen lembaga pendidikan tinggi: studi kasus universitas islam negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*. Thesis Master Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Chin, L.Y. and Amir, L.A. (2008). Survey of patient satisfaction with the Breastfeeding Education and Support Services of The Royal Women's Hospital, Melbourne *BMC Health Services Research* 2008, 8(83) : 1-11
- Dahlan, M.S. (2010). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Dick, A.S dan Basu.K (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Framework. *Journal of Academy Marketing Science*. 22 (2) : 101
- Dirjen Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional (2006). *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*.
- Dirjen Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional (2012). *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*.
- Eggert,A., Ulaga, W. and Scultz, F. (2005). *Value Creation in the Relationship Life Cycle: A Quasi-Longitudinal Analysis*. Institute for the Study of Business Markets The Pennsylvania State University.p 2- 26
- Flint, D.J, Blocker, C.P, Boutin, P (2011). Customer value anticipation as an operant resource driving customer satisfaction and loyalty. *Journal Industrial Marketing Management*.40 (2) : 219-230
- Ghozali, I., Latan, H. (2012). *Partial Least Square*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Gramedia
- Hapsari, Y. (2006). *Analisa Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS Pantiwilasa Citarum, Semarang* . Thesis Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang

- Haenlein, M. and Kaplan, A.M. (2004). *A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Homburg, C., Hoyer, W.D., Koschate, N. (2004). Customers' Reactions to Price Increases: Do Customer Satisfaction and Perceived Motive Fairness Matter? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33,(1) : 36-49
- Innocenti, A.D., Guyatt, G.H., Wiklund, I., et al (2005). The influence of demographic factors and health-related quality of life on treatment satisfaction in patients with gastroesophageal reflux disease treated with esomeprazole. *Health and Quality of Life Outcome*, 3:3-8
- Health Profesional Education Quality Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2012). *Data Perguruan Tinggi Kesehatan Indonesia*. Akses tanggal 3 November 2012 ([www.Hpeq.dikti.go.id](http://www.Hpeq.dikti.go.id)).
- Henning, J (2009). *ACSI (American Customer Satisfaction Index) Model: Strengths and Weaknesses*. Akses tanggal 10 April 2013. <http://blog.vovici.com/blog/bid/18165/ACSI-American-Customer-Satisfaction-Index-Model-Strengths-and-Weaknesses>.
- Japanese Productivity Center (2012). *Japanese Customer Satisfaction Index*. Akses tanggal 10 November 2012 (<http://www.jpcnet.jp/eng/research/index.html>).
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2012). *Data Perguruan Tinggi Kalsel 2012*. Akses tanggal 14 November 2012 (<http://www.kemdiknas.go.id/kemdikbud>).
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2007). *Marketing Management*. New Jersey. Pearson Education Inc.
- Kuo, K.Y. and Ye, D.K (2009). The causal relationship between service quality, corporate image and adults' learning satisfaction and loyalty: A study of professional training programmes in a Taiwanese vocational institute. *Journal Total Quality Management & Business Excellence Volume 20, Issue 7*.
- Kussujaniatun, S dan Wisnalmawati (2011). Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1) : 29 - 39
- Latan, H. (2012). *Structural Equation Modelling*. Bandung. Alfabeta
- Lubis, A.N., dan Martin. (2009). Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2 (1): 21-24.

- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta. Rajagrafindo Persada.
- Mulyadi, H. N. (2012). *Perilaku Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Milferner, B., Snoj, B., Korda, A.P. (2000). *Measurement of Perceived Quality, Perceived Value, Image, And Satisfaction Interrelations of Hotel Services : Comparison of Tourists From Slovenia and Italy*. Slovenia. Paper Faculty of Economics and Business, Maribor. p. 605-624
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2): 123 – 136.
- Nasir, A., Muhith, A., Ideputri, M.E. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika
- Nazim, S T, Efe, B., Gumus, M., Aliustaoglu, M., Karamanoglu, A., Sengoz, M. (2002). Patient satisfaction in the outpatients' chemotherapy unit of Marmara University, Istanbul, Turkey: a staff survey. *BMC Cancer* 2002, 2:30
- Wahdi, N. (2006). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien*. Thesis Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Notoatmodjo, S (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.ed 2th. Salemba Medika.
- Nursalam dan Effendy, F. (2008). *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nugroho, A., dan Puriarta, S. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kamar Rawat Inap Kelas 2 Pada Rumah Sakit Islam Jakarta. *Jurnal Aktiva Vol. 4 (7) : 27-48*
- Oh, H. (1999). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *Journal of Hospitality Management* 18 : 67-82
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 49 (fall 1999) : 33-34
- Oliver, R.L., Burke, R.R. (2009). Expectation Processes in Satisfaction Formation : A Field Study. *Journal of Service Research*, 1( 3), : 196-214

- Ong, S., Nakase, J., Moran, G.J., Karras, D.J., Kuehnert, M.J., Talan, D.A., (2007). Antibiotic Use for Emergency Department Patients With Upper Respiratory Infections: Prescribing Practices, Patient Expectations, and Patient Satisfaction. *Annals Emergency Medicine*, 50:213-220
- Sunardi (2012). *Jenjang Pendidikan Tinggi Keperawatan*. Akses tanggal 19 Januari 2013 (<http://www.inna-ppni.or.id/innappni/mntop-pendidikan-keperawatan.html>).
- Panjaitan, F., Panjaitan, H. (2012). *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Revka Petra Media
- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A, Berry. L.L, *Journal of Marketing*, 49 (fall 1985) : 41-50
- Presiden RI (2012). *Undang – Undang RI No 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*.
- Reni, SE (2007). *Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang)*. Thesis Program Pascasarjana pada program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Rhee, K.J. and Dermeyer, A.L., (1995). Patient Satisfaction With a Nurse Practitioner in a University Emergency Service. *Annals Emerg Med* August 1995;26:130-132
- Ryu, K. and Han, D (2010). "Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants" (July 28, 2010). *International CHRIE Conference-Refereed Track*. Paper 13.
- Sedarmayanti, Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung. CV Mandar Maju.
- Solikhah (2008). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(4) : 192-199.
- Soemarwoto, O. Potret Buruk Pendidikan Kita . Akses tanggal 3 Desember 2012. (<http://www.kompas.com/kompas cetak/0007/31/OPINI/index.htm>).
- Sugiyono (2006). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung. Alfa Beta.

- Sun BC, Morrissey J, Rice P, Stair T (2004). A Patient Education Intervention Does Not Improve Satisfaction With Emergency Care. *Annals of Emergency Medicine* 44 : 4
- Sun, B.C., Adams, J., Orav, E.J., et.al (2000). Determinants of Patient Satisfaction and Willingness to Return With Emergency Care *Annals Emergency Medicine*. May 2000;35:426-434
- Sun, B.C., Adams, J.G., Burstin, H.R. (2001). Validating a Model of Patient Satisfaction With Emergency Care. *Annals of Emergency Medicine* 2001, 38:5 (528-532).
- Suprapti (2010). *Analisis Pengaruh Brand Awareness, Perceived Value, Organizational Association dan Perceived Quality terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Thesis Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutanto, J.A (2008). Pengaruh Service Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi, XVIII (4) : 286-301*.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z., (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09 (4) : 177-184.
- Syarifudin (2010). *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan dengan SPSS*. Jakarta.. Grafindo Litera Media.
- Syamsiah, N. (2009). *Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi Nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUD Dokter Kariadi Semarang*. Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Tanujaya, A (2012). Pengaruh Customer Percived Value terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Secong Royal Plaza Surabaya. *Jurnal Universitas Katolik Surabaya, 1(2): 1-6*.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Jatim. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan Strategi Merk*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F, G. Chandra (2011). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Toma, G., Triner, W., McNutt, L.A. (2009). Patient Satisfaction as a Function of Emergency Department Previsit Expectations. *Annals of Emergency Medicine*, 4(3) :360-368.
- Tzenga, H.M., Ketefianb, S., Redman, R.W. (2002). Relationship of nurses' assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *International Journal of Nursing Studies* 39 (2002) 79-84.
- Trimurthy, IGA., (2008). *Analisa hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- UNESCO. (2005). *EFA Global Monitoring Report ; Understanding Education Quality*. New York. UNESCO
- UNESCO. (2005). *EFA Global Monitoring Report ; The Quality Imperative*. New York. UNESCO
- UNESCO. (2005). *EFA Global Monitoring Report ; Understanding and Assesing Quality*. New Yok. UNESCO
- UNICEF (2000). *Defining Quality in Education*. New York. UNICEF.
- Wahab, A.A. (2011). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Dokumen IPDN. Bandung.
- Wahdi, N. (2006). Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien. Thesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Wibowo, A.J.I., dan Mulyono, F (2009). Dampak Ekspektasi Pelanggan, Persepsi Kualitas, dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan, serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Fakultas Unpar*, 13 (1) : 64 - 95
- Wijatno, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis*. Salemba Empat.
- Woluyo, M. (2011). *Panduan dan Aplikasi SEM*. Jakarta. Indeks.
- Woodruff, R.B, Gardial, S.F (2002), "Exploring the Phenomenon of Customers' Desired Value Change in a Business-to-Business Context," *Journal of Marketing*, Vol. 66, No. 4, pp. 102-117

- Wong, B.C., (2011). The Influence of Satisfaction and Relationship Commitment on Student Loyalty in Self-financed Tertiary Education Institutions. *World Journal of Management Vol. 3, No. 1, March 2011 pp. 1-14*
- Yamin, S., Kurniawan (2011). *Partial Least Square Path Modelling*. Jakarta. Salemba Infotek.
- Yarris LM, Magaret N, Adams AL, Brooks H, Norton RL (2006). How Accurately Can Emergency Department Providers Estimate Patient Satisfaction, Quality of Pain Control, and Effectiveness of Provider Communication? *Annals of Emergency Medicine, 48 (4)*
- Yarris LM, Adams AL, Magaret N, Frakes B, Brooks H, Norton RL (2006). What Is the Best Way to Measure Patient Satisfaction in the Emergency Department: Mailed or On-Site Surveys? *Annals of Emergency Medicine, 48 (4)*
- Yee, C.J. and San, N.C., (2011). Consumers Perceived Quality, Perceived Value and Perceived Risk Towards Purchase Decision on Automobile. *American Journal of Economics and Business Administration 3 (1): 47-57, 2011*
- Züllich, D., Zimmering, M., Keil, T., Querfeld, U. (2012). Migration background and patient satisfaction in a pediatric nephrology outpatient clinic *Journal of Hospitality & Tourism Research, 35(4) : 530-568*

# LAMPIRAN

## Lampiran I

**PERMOHONAN DAN PENJELASAN MENJADI RESPONDEN**

Responden yang saya hormati, Saya yang bertandatangan di bawah ini:

**Nama** : Hammad, S.Kep, Ns

**NIM** : 131 141 002

adalah Mahasiswa Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang **“Pengembangan Model Loyalitas Masyarakat pada Pendidikan Tinggi Keperawatan.”**

Saudara dimohon untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Partisipasi Saudara adalah sukarela, tanpa ada paksaan. Saudara berhak untuk berpartisipasi atau mengajukan keberatan atas penelitian ini kapanpun tanpa konsekuensi dan dampak negatif dan berhak untuk dapat mengundurkan diri

Sebelum saudara memutuskan berpartisipasi, saya akan menjelaskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Tujuan penelitian ini untuk mengembangkan model dan menilai loyalitas mahasiswa terhadap pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin berdasarkan model Konsep Kepuasan dan Model Konsep Loyalitas.
2. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi pengembangan ilmu keperawatan khususnya dalam peningkatan mutu pendidikan keperawatan. Hasil penelitian ini juga akan bermanfaat sebagai dapat digunakan sebagai masukan dalam pembinaan dan pengembangan proses belajar mengajar khususnya dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa dan masyarakat pada umumnya terhadap pendidikan keperawatan. Bagi institusi sangat penting sebagai bahan masukan dalam peningkatan mutu pendidikan tinggi keperawatan agar lebih baik dan kompetitif.

3. Jika saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, maka peneliti akan menyebarkan kuisioner kepada saudara, menjelaskan cara pengisian kuisioner dan apabila saudara sudah mengerti maka dimohon saudara untuk mengisi kuisioner tersebut. Waktu yang diberikan untuk mengisi kuisioner adalah 90 menit tiap responden. Setelah pengisian kuisioner peneliti akan melakukan observasi pada kuisioner yang telah saudara isi.
4. Data hanya disajikan untuk penelitian dan pengembangan ilmu keperawatan dan tidak digunakan untuk maksud – maksud lain. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada institusi tempat peneliti belajar dan institusi pendidikan Poltekkes Banjarmasin sebagai bahan masukan dengan tetap merahasiakan identitas responden.
5. Penelitian ini tidak memberikan reward dalam bentuk uang, tetapi memberikan reward dalam bentuk bahan untuk perkuliahan berupa buku tulis dan bolpoint.
6. Penelitian ini tida mengandung resiko, karena identitas saudara peneliti rahasiakan kepada siapapun, termasuk kepada institusi. Apabila saudara tidak nyaman saudara dalam penelitian ini, saudara dapat mengundurkan diri dari penelitian ini.
7. Jika ada yang belum jelas, masalah dan atau bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat menghubungi saya di 085249309863 atau menghubungi saya di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin.
8. Untuk itu saya mohon partisipasi saudara untuk mengisi kuisioner atau daftar pertanyaan yang telah saya persiapkan dengan sejujur – jujurnya.
9. Jika saudara sudah memahami dan bersedia ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, silakan saudara menandatangani lembar persetujuan menjadi responden yang telah dilampirkan.

Dengan penjelasan tersebut di atas, kami berharap Saudara bersedia menjadi responden penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Yang Menerima Penjelasan

.....

Banjarmasin .....

Peneliti,

Hammad, S.Kep, Ns

## Lampiran 2

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

No Telepon / HP :

Menerangkan bahwa setelah mendapat penjelasan dan mengetahui manfaat dari penelitian yang akan dilakukan oleh saudara **Hammad, S.Kep.Ns.**, maka saya menyatakan secara sukarela bersedia menjadi responden dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Banjarmasin, 2013

Mengetahui

Yang Membuat Pernyataan

Peneliti,

Hammad, S.Kep.,Ns.

.....

## Lampiran 3

**Karakteristik Responden**

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (✓) pada kotak yang tersedia pada setiap jawaban.

No Responden: .....

**A. Data Demografi**

Kode

## 1. Umur

- 18 - 25 tahun  
 26 - 33 tahun  
 34 - 43 tahun  
 44 - 50 tahun

## 2. Jenis Kelamin

- Laki-laki  
 Perempuan

## Lampiran 4

**LEMBAR KUESIONER**  
**“PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA**  
**KEPERAWATAN PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN DI**  
**POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN”**

Tanggal Pengisian ( Diisi responden ) :  
 Kode Responden ( Diisi peneliti ) :

**A. Identitas Responden**

Mahasiswa semester :  
 Jurusan :

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah pertanyaan dan pernyataan dengan baik
2. Jawablah pertanyaan yang menurut anda paling benar dan tepat dengan memberi tanda silang (√) pada kolom yang disediakan.
3. Tanyakan langsung pada peneliti/ petugas jika terdapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan
4. Jangan sampai melewati setiap soal.

**I. Quality Assurance Pendidikan**

Untuk pertanyaan tentang *Quality Assurance* Pendidikan ini, jawablah jika : SB = Sangat Baik, B = Baik, S = Sedang, KB = Kurang Baik, dan TB = Tidak Baik

No	Aspek yang dinilai	Jawaban				
		SB	B	S	KB	TB
<b>Input</b>						
<b>A</b>	<b>Organisasi</b>					
1	Visi misi organisasi jelas					
2	Institusi terakreditasi baik					
3	Institusi merupakan lembaga yang mendapat izin penyelenggaraan dari pihak yang berwenang terhadap masalah pendidikan					
4	Struktur organisasi jelas					
5	Rasio dosen : mahasiswa 1 : 20					
6	Pelayanan administrasi					
7	Pelayanan keuangan					
8	Aturan akademik ada dan jelas					
9	Aturan kemahasiswaan ada dan jelas					
10	Kepemimpinan institusi baik					
11	Mempunyai perencanaan organisasi yang jelas dan terarah					
<b>B</b>	<b>Mahasiswa</b>					
12	Mahasiswa cukup gizi					
13	Mahasiswa sehat					

14	Tumbuh kembang baik					
15	Mahasiswa dapat berperan aktif dalam proses belajar mengajar					
16	Keluarga mendukung mahasiswa mengikuti kegiatan proses belajar mengajar					
17	Masyarakat mendukung kegiatan mahasiswa					
18	Terdapat organisasi kemahasiswaan kampus dan berjalan baik					
19	Terdapat dosen pembimbing mahasiswa					
20	Lingkungan sosial aman, tentram dan damai					
<b>C.</b>	<b>Kurikulum</b>					
21	Terdapat pedoman kurikulum buat mahasiswa					
22	Kurikulum sesuai tuntutan kompetensi					
23	Kurikulum mutakhir					
24	Kalender Akademik tersedia					
25	Jadwal perkuliahan jelas					
26	Dosen menyediakan Satuan Acara Pembelajaran					
27	Dosen menyediakan Diktat Pelajaran					
28	Isi Perkuliahan sesuai kurikulum					
29	Untuk Praktikum disediakan Pedoman Praktikum					
30	Terdapat kurikulum muatan lokal yang menjadi ciri khas dan keunggulan dibandingkan perguruan tinggi lain					
31	Materi yang didapatkan sesuai tuntutan lahan kerja					
32	Bahan ajar dibuat untuk mempermudah mahasiswa menguasai materi yang disampaikan					
33	Mahasiswa diberikan kesempatan presentasi tentang teori yang dibahas					
34	Perkuliahan mendorong mahasiswa memberikan feed back terhadap materi yang diajarkan					
35	Mahasiswa diberikan tugas kuliah selain pembelajaran di kelas					
36	Pencapaian materi kuliah selalu diberikan Evaluasi					
37	Pencapaian ketrampilan praktikum selalu diberikan evaluasi					
38	Metode dan Hasil Evaluasi perkuliahan diketahui mahasiswa					
<b>D</b>	<b>Dosen</b>					
39	Dosen kompeten di bidangnya					
40	Dosen sehat jasmani dan rohani					
41	Mampu berkomunikasi dengan baik dengan mahasiswa					
42	Melibatkan mahasiswa dalam pembelajaran					
43	Menghormati hak – hak mahasiswa					
44	Berpenampilan baik					
45	Tepat waktu dalam mengajar					
46	Percaya diri dalam menyampaikan kuliah					
47	Gaya mengajar merangsang keinginan belajar					
48	Selalu siap untuk mengajar					

49	Antusias, tulus dan menyenangkan dalam mengajar				
50	Peduli terhadap keluhan mahasiswa				
51	Tidak kaku terhadap suatu masalah				
52	Kreatif dalam mengajar				
53	Terbuka dengan mahasiswa				
54	Tegas dan komitmen terhadap aturan				
55	Berkepribadian kuat, jujur dan memiliki integritas				
56	Mengikuti dan menguasai iptek				
57	Menghormati perbedaan gender (ras, suku, agama, sosial ekonomi)				
<b>E</b>	<b>Staf Kependidikan</b>				
58	Sikap staf pendidikan sopan dalam melayani mahasiswa				
59	Kompeten di dibidangnya				
60	Setiap bagian mempunyai tenaga yang mencukupi				
61	Alur pengurusan atau Birokrasi jelas				
62	Pelayanan mudah dan cepat				
<b>F</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>				
63	Ruangan kelas mencukupi dengan rasio mahasiswa				
64	Ruangan kelas nyaman dan ber AC				
65	Ruangan kelas memenuhi syarat kesehatan				
66	Lingkungan belajar aman dari bahaya				
67	Komputer / Laptop dan LCD selalu tersedia				
68	Tersedia ruang praktikum				
69	Tersedia alat – alat praktikum yang lengkap				
70	Tersedia area parkir yang memadai				
71	Tersedia tempat beribadah				
72	Tersedia kantin buat makan / minum				
73	Tersedia tempat pelayanan kesehatan bagi mahasiswa				
74	Tersedia ruangan buat kegiatan mahasiswa				
75	Tersedia tempat sampah				
76	Ada Petugas keamanan yang bertugas				
77	Tersedia perpustakaan dengan buku sumber yang memadai				
78	Tersedia alat transportasi buat mahasiswa				
79	Tersedia asrama / tempat tinggal buat mahasiswa				
80	Tersedia toilet				
81	Tersedia free wifi untuk akses internet				
<b>G</b>	<b>Anggaran</b>				
82	Pembiayaan pendidikan tidak terlalu mahal dibanding pendidikan tinggi lain				
83	Peruntukan pembiayaan jelas dan rinci				
84	Tidak ada pembiayaan diluar ketentuan				
85	Pembiayaan pendidikan diberitahukan dan disetujui orang tua mahasiswa				
86	Fasilitas yang didapat sesuai dengan biaya pendidikan yang dibayar				

<b>H</b>	<b>Lingkungan</b>					
87	Lingkungan sosial aman dan damai					
88	Lingkungan yang asri dan hijau					
<b>Proses Perkuliahan</b>						
<b>I</b>	<b>Pembelajaran</b>					
89	Proses perkuliahan menggunakan pendekatan mahasiswa ( <i>Student Centre</i> )					
90	Merangsang mahasiswa berperan aktif dalam perkuliahan					
91	Pembelajaran mendorong kemampuan berpikir ilmiah mahasiswa					
92	Praktikum memberikan ketrampilan profesional bagi mahasiswa					
93	Perkuliahan memperhatikan pendekatan sosial budaya dan spiritual					
94	Ada feed back dan refleksi kritis selama perkuliahan					
95	Ada dinamika kelompok					
96	Memberikan pendekatan pengalaman / praktek langsung bagi mahasiswa					
97	Kegiatan kuliah tidak monoton hanya di kelas					
98	Waktu Perkuliahan sesuai dengan jadwal					
<b>J</b>	<b>Supervisi dan dukungan bimbingan</b>					
99	Dosen melakukan supervisi terhadap kegiatan perkuliahan dan praktek					
100	Mahasiswa dapat berkonsultasi masalah perkuliahan kepada dosen					
<b>K</b>	<b>Evaluasi</b>					
101	Evaluasi dilakukan secara transparan					
102	Evaluasi mengukur penguasaan ilmu pengetahuan					
103	Evaluasi mengukur penguasaan ketrampilan					
104	Evaluasi bersifat komprehensif					
105	Evaluasi dilakukan secara teratur dan terjadwal					
106	Hasil evaluasi diketahui mahasiswa					
107	Akses hasil evaluasi secara mudah					
<b>L</b>	<b>Ekstra Kurikuler</b>					
108	Terdapat kegiatan ekstrakurikuler sebagai wadah pengembangan mahasiswa					
109	Kegiatan ekstra kurikuler mendapatkan dukungan institusi pendidikan					
<b>M</b>	<b>Pengabdian Masyarakat</b>					
110	Mahasiswa diberikan kesempatan mempraktekkan ilmunya secara nyata ke masyarakat					
111	Kegiatan pengabdian masyarakat didukung penuh oleh dosen dan institusi					
<b>Output</b>						
112	Lulusan sesuai standar Profesi					

113	Lulusan memiliki kompetensi yang cukup untuk terjun ke lahan kerja					
114	Memiliki sikap profesional					
115	Unggul dibandingkan dengan lulusan pendidikan tinggi lain					
116	Mampu memadukan ilmu pengetahuan, ketrampilan, dengan unsur, etika, sosial, budaya dan spiritual					
117	Mampu meningkatkan kesejahteraan pribadi, keluarga dan masyarakat					

## 2. Harapan Mahasiswa

Untuk pertanyaan tentang Harapan Mahasiswa ini, jawablah jika : SS = Sangat Setuju, B = Setuju, S = Sedang, KS = Kurang Setuju, dan STS = Sangat Tidak Setuju

	Harapan Mahasiswa	SS	S	S	TS	STS
1	Ditinjau dari berbagai aspek, institusi pendidikan telah memenuhi harapan mahasiswa					
2	Institusi pendidikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa selama perkuliahan					
3	Institusi pendidikan diharapkan berkomitmen untuk terus menerus selalu memberikan pelayanan sesuai harapan mahasiswa					

## 3. Perceived Values Mahasiswa

Untuk pertanyaan tentang *Perceived Values* Mahasiswa ini, jawablah jika : SB = Sangat Baik, B = Baik, S = Sedang, KB = Kurang Baik, dan TB = Tidak Baik

	Perceived Values	SB	B	S	KB	TB
1	Mengingat biaya yang mahasiswa selama menempuh pendidikan, bagaimana Anda menilai kualitas keseluruhan dari pendidikan tinggi ini berkaitan dengan berbagai aspek					
2	Kualitas keseluruhan yang disediakan oleh institusi sesuai dengan biaya, waktu dan usaha yang diperlukan selama menempuh pendidikan					
3	Saya pikir institusi pendidikan disini lebih bagus dibanding institusi pendidikan tinggi lain					

#### 4. Kepuasan Mahasiswa

Untuk pertanyaan tentang Kepuasan Mahasiswa ini, jawablah jika : SS = Sangat Setuju, B = Setuju, S = Sedang, KS = Kurang Setuju, dan STS = Sangat Tidak Setuju

	<b>Kepuasan Mahasiswa</b>	SS	S	S	TS	STS
<b>A</b>	<b>Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen</b>					
1	Berdasarkan pengalaman saya menempuh pendidikan, saya merasa sangat puas dengan kualitas para dosen					
2	Saya merasa sangat puas dengan penampilan para dosen					
3	Saya merasa sangat puas dengan komunikasi para dosen terhadap mahasiswa					
<b>B</b>	<b>Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana</b>					
4	Saya merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana perkuliahan di kelas					
5	Saya merasa sangat puas terhadap Sarana dan Prasarana praktikum					
6	Saya merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana pendukung di institusi					
<b>C</b>	<b>Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran</b>					
7	Saya merasa sangat puas terhadap materi perkuliahan yang disampaikan					
8	Mahasiswa diberikan kesempatan menyampaikan pendapat					
9	Kegiatan perkuliahan mendorong peningkatan skill dan pengetahuan mahasiswa					
<b>D</b>	<b>Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Staf Akademik</b>					
10	Staf akademik cepat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa					
11	Staf akademik bersikap ramah terhadap mahasiswa					

### 5. Loyalitas Mahasiswa

Untuk pertanyaan tentang Loyalitas Mahasiswa ini, jawablah jika : SS = Sangat Setuju, B = Setuju, S = Sedang, KS = Kurang Setuju, dan STS = Sangat Tidak Setuju

<b>Loyalitas Mahasiswa</b>						
<b>A</b>	<b>Loyalitas Kognitif</b>	SS	S	S	TS	STS
1	Berdasarkan informasi kemampuan menjalankan proses pendidikan, kemungkinan saya akan memilih institusi pendidikan ini dibandingkan institusi pendidikan lain					
2	Dengan pengetahuan saya terhadap kualitas layanan yang diberikan, kemungkinan saya akan memilih institusi pendidikan ini dibandingkan institusi pendidikan lain					
3	Saya mengetahui dan memahami berbagai inovasi yang dilakukan institusi, dan kemungkinan saya akan memilih institusi pendidikan ini dibandingkan institusi pendidikan lain					
<b>B</b>	<b>Loyalitas Afektif</b>					
4	Saya merasa nyaman untuk terus kuliah di institusi pendidikan ini					
5	Saya lebih menyukai institusi pendidikan ini dibanding institusi pendidikan lainnya.					
<b>C</b>	<b>Loyalitas Konatif</b>					
6	Saya tidak mau pindah kuliah ke institusi pendidikan lain					
7	Di masa akan datang saya hanya akan kuliah di institusi pendidikan ini					
<b>D</b>	<b>Loyalitas Aksi</b>					
8	Apapun hambatan yang saya temui untuk kuliah di institusi pendidikan ini, saya akan berusaha sekuat tenaga bisa kuliah di institusi pendidikan ini					

## Lampiran 5

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener (n = 15,  $\alpha = 0.05$ )**Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiener *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	520,2667	1467,067	,778	,990
butir2	520,7333	1465,067	,713	,990
butir3	520,7333	1465,067	,713	,990
butir4	520,7333	1465,067	,713	,990
butir5	520,8000	1468,171	,671	,990
butir6	520,8000	1468,600	,659	,990
butir7	520,8000	1468,171	,671	,990
butir8	520,3333	1473,238	,526	,990
butir9	520,2667	1467,067	,778	,990
butir10	520,7333	1465,067	,713	,990
butir11	520,7333	1465,067	,713	,990
butir12	520,2667	1467,067	,778	,990
butir13	520,3333	1470,238	,612	,990
butir14	520,3333	1470,667	,600	,990
butir15	520,6667	1465,667	,670	,990
butir16	520,3333	1473,238	,526	,990
butir17	520,7333	1465,067	,713	,990
butir18	520,3333	1473,238	,526	,990
butir19	520,7333	1465,067	,713	,990
butir20	520,3333	1462,095	,846	,989
butir21	520,3333	1470,238	,612	,990
butir22	520,3333	1470,667	,600	,990
butir23	520,4000	1465,257	,707	,990
butir24	520,4000	1468,257	,627	,990
butir25	520,7333	1475,638	,428	,990
butir26	520,4000	1465,257	,707	,990
butir27	520,3333	1462,095	,846	,989
butir28	520,4000	1465,257	,707	,990
butir29	520,3333	1470,667	,600	,990
butir30	520,4000	1465,257	,707	,990
butir31	520,5333	1470,552	,533	,990
butir32	520,8667	1477,838	,437	,990
butir33	520,7333	1482,924	,233	,990
butir34	520,6000	1466,971	,624	,990
butir35	520,6000	1466,971	,624	,990
butir36	520,7333	1465,067	,713	,990
butir37	520,4000	1465,257	,707	,990

butir38	520,4000	1464,686	,723	,990
butir39	520,6000	1466,971	,624	,990
butir40	520,6000	1466,971	,624	,990
butir41	520,6000	1466,971	,624	,990
butir42	520,8000	1477,886	,393	,990
butir43	520,4000	1465,257	,707	,990
butir44	520,5333	1463,838	,704	,990
butir45	520,6000	1466,971	,624	,990
butir46	520,7333	1465,067	,713	,990
butir47	520,6000	1466,971	,624	,990
butir48	520,7333	1475,638	,428	,990
butir49	520,6667	1480,667	,282	,990
butir50	520,4000	1468,400	,623	,990
butir51	520,5333	1466,552	,635	,990
butir52	520,5333	1466,981	,624	,990
butir53	520,5333	1466,552	,635	,990
butir54	520,7333	1465,067	,713	,990
butir55	520,5333	1466,552	,635	,990
butir56	520,4667	1461,552	,777	,990
butir57	520,7333	1465,067	,713	,990
butir58	520,5333	1464,410	,689	,990
butir59	520,3333	1462,095	,846	,989
butir60	520,6000	1466,971	,624	,990
butir61	520,3333	1462,095	,846	,989
butir62	520,9333	1460,210	,640	,990
butir63	520,2667	1467,067	,778	,990
butir64	520,6000	1466,971	,624	,990
butir65	520,6000	1466,971	,624	,990
butir66	520,2667	1467,067	,778	,990
butir67	520,4000	1465,257	,707	,990
butir68	520,4000	1464,686	,723	,990
butir69	520,2667	1467,067	,778	,990
butir70	520,6000	1466,971	,624	,990
butir71	520,6000	1466,971	,624	,990
butir72	520,2667	1467,067	,778	,990
butir73	520,4000	1465,257	,707	,990
butir74	520,4000	1464,686	,723	,990
butir75	520,6000	1463,543	,712	,990
butir76	520,5333	1468,552	,584	,990
butir77	520,6667	1463,524	,725	,990
butir78	521,2000	1475,029	,621	,990
butir79	521,2667	1475,067	,525	,990
butir80	521,2000	1475,029	,621	,990
butir81	521,2000	1490,743	,039	,990
butir82	520,9333	1489,781	,074	,990
butir83	520,5333	1466,267	,642	,990
butir84	520,5333	1466,267	,642	,990
butir85	520,5333	1457,695	,861	,989
butir86	520,5333	1457,695	,861	,989

butir87	520,5333	1457,695	,861	,989
butir88	520,5333	1457,695	,861	,989
butir89	520,5333	1457,695	,861	,989
butir90	520,5333	1457,695	,861	,989
butir91	520,5333	1457,695	,861	,989
butir92	520,5333	1457,695	,861	,989
butir93	520,5333	1457,695	,861	,989
butir94	520,5333	1457,695	,861	,989
butir95	520,5333	1457,695	,861	,989
butir96	520,6000	1461,257	,770	,990
butir97	520,6000	1461,257	,770	,990
butir98	520,6667	1502,410	-,332	,990
butir99	520,6000	1461,257	,770	,990
butir100	520,5333	1457,695	,861	,989
butir101	521,2000	1496,029	-,109	,990
butir102	520,6000	1461,257	,770	,990
butir103	520,6000	1461,257	,770	,990
butir104	520,6000	1461,257	,770	,990
butir105	520,6000	1461,257	,770	,990
butir106	520,6000	1461,257	,770	,990
butir107	520,6000	1461,257	,770	,990
butir108	520,6000	1461,257	,770	,990
butir109	520,6000	1461,257	,770	,990
butir110	520,6000	1461,257	,770	,990
butir111	520,6000	1461,257	,770	,990
butir112	520,6000	1461,257	,770	,990
butir113	520,6667	1463,810	,718	,990
butir114	520,6667	1463,810	,718	,990
butir115	520,6667	1463,810	,718	,990
butir116	520,6000	1468,829	,577	,990
butir117	520,5333	1466,267	,642	,990

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Harapan Mahasiswa  
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	8,5333	,695	,936	,795
butir2	8,6000	,829	,789	,920
butir3	8,6000	,829	,789	,920

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner *Perceived Value*

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	8,6667	,952	,853	1,000
butir2	8,6000	,829	,965	,920
butir3	8,6000	,829	,965	,920

## Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	45,2667	12,781	,652	,917
butir2	45,2667	12,781	,652	,917
butir3	44,8000	12,171	,859	,907
butir4	44,8667	12,695	,630	,918
butir5	44,8000	12,171	,859	,907
butir6	45,2000	12,886	,571	,921
butir7	44,8667	12,695	,630	,918
butir8	45,2667	12,781	,652	,917
butir9	44,8667	12,695	,630	,918
butir10	45,2667	12,781	,652	,917
butir11	44,8667	12,124	,813	,909

## Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Loyalitas Mahasiswa

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	29,7333	8,495	,967	,976
butir2	29,8000	8,886	,903	,979
butir3	29,7333	8,495	,967	,976
butir4	29,8000	8,886	,903	,979
butir5	29,7333	9,067	,729	,988
butir6	29,7333	8,495	,967	,976
butir7	29,7333	8,495	,967	,976
butir8	29,7333	8,495	,967	,976

## Lampiran 6

**SATUAN ACARA KEGIATAN (SAK)**

- Topik : *Focus Group Discussion* (FGD) Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin
- Sasaran : Unsur Pimpinan, Staf Dosen, Staf Akademik, Mahasiswa
- Tempat : Ruang Rapat Dosen
- Waktu : ± 90 menit

**1. Tujuan Intruksional Umum**

Setelah dilaksanakan FGD mendapatkan isu strategis dan solusi sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi dalam pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dengan berbasis model konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.

**2. Tujuan Intruksional Khusus**

Setelah mengikuti FGD unsur pimpinan, staf dosen, staf akademik dan mahasiswa dapat:

- 1) Menguraikan tentang kualitas pendidikan tinggi keperawatan.
- 2) Menguraikan tentang kepuasan mahasiswa yang masih kurang.
- 3) Menguraikan tentang loyalitas mahasiswa keperawatan.
- 4) Menyampaikan kendala dalam pemenuhan kualitas pendidikan keperawatan dan pemenuhan kepuasan mahasiswa.
- 5) Menyusun solusi untuk mengatasi masalah kepuasan dan peningkatan loyalitas mahasiswa keperawatan.

**3. Metode**

*Focus Group Discussion*

**4. Materi**

- 1) Pertanyaan tentang pemenuhan kualitas pendidikan tinggi keperawatan di Jurusan keperawatan Poltekkes Banjarmasin
- 2) Pertanyaan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang kurang optimal.

- 3) Pertanyaan tentang tingkat loyalitas mahasiswa
- 4) Pertanyaan tentang upaya dan kendala dalam pemenuhan kualitas Jurusan Keperawatan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

## 5. Media

1. LCD dan Laptop
2. White Board
3. Spidol
4. Panduan Diskusi

## 6. Kegiatan

No	Tahapan	Waktu	Kegiatan Fasilitator	Kegiatan Peserta
1.	Pendahuluan	5 menit	Mengucapkan salam Menjelaskan TIU dan TIK Menjelaskan kontrak waktu dan mekanisme diskusi	Menjawab salam Memperhatikan atau bertanya Menjawab dengan aktif Menyetujui kontrak yang disepakati
2.	Penyajian	80menit	Menyampaikan masalah yang ditemukan  Menanyakan dan klarifikasi tentang pemenuhan kualitas pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin yang masih dirasa kurang oleh mahasiswa  Menanyakan dan klarifikasi tentang kepuasan mahasiswa yang masih belum optimal  Menanyakan dan klarifikasi tentang upaya yang dilakukan dalam pemenuhan kualitas pendidikan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa  Memberikan reward atas kerjasama	Mendengarkan, memperhatikan  Menjawab dengan jujur dan penuh antusias  Menjawab pertanyaan dengan jujur, mengajukan pertanyaan, memperhatikan  Menjawab dengan penuh semangat, menyimak, mencatat  Mendengarkan dan membalas <i>reward</i>

3.	Penutup	5 menit	Menyimpulkan diskusi Mengucapkan kasih	hasil terima	Mendengarkan menanggapi Menjawab salam	dan
----	---------	---------	---	-----------------	--	-----

## 7. Evaluasi

### 1) Kriteria Struktur :

- (1) Sasaran (pimpinan, staf dosen, staf akademik, dan mahasiswa) hadir di ruangan sebelum waktu yang ditentukan di kontrak sebelumnya.
- (2) Kontrak 4 (empat) hari sebelumnya.

### 2) Kriteria Proses :

- (1) Sasaran (pimpinan, staf dosen, staf akademik, dan mahasiswa) mengikuti kegiatan mulai dari pembukaan sampai penutup.
- (2) Sasaran (pimpinan, staf dosen, staf akademik, dan mahasiswa) mengikuti kegiatan dengan antusias.

### 3) Kriteria Hasil

- (1) Sasaran (pimpinan, staf dosen, staf akademik, dan mahasiswa) menjawab pertanyaan diskusi.
- (2) Tersusun rekomendasi pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan.

Lampiran 7

### PANDUAN DISKUSI

**TOPIK : PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN**

**WAKTU : 90 MENIT**

**TEMPAT : RUANG RAPAT DOSEN**

#### I. PENDAHULUAN

Loyalitas mahasiswa keperawatan adalah permasalahan penting untuk diperhatikan oleh institusi pendidikan tinggi keperawatan agar bisa terus bersaing di tengah pertumbuhan dan perkembangan institusi pendidikan keperawatan di masa sekarang ini. Masyarakat sekarang menyadari bahwa mereka mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari biaya yang telah dikeluarkan dan keinginannya harus sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan merupakan basis penting bagi pengembangan *sustainable competitive advantage* atau keunggulan bersaing yang berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran (Dick dan Basu, 1994).

Data penerimaan mahasiswa Poltekkes Banjarmasin pada tahun 2011 – 2012 menunjukkan penurunan jumlah pendaftar dari 757 menjadi 623 orang calon mahasiswa. Hal ini perlu diwaspadai karena berdasarkan data perguruan tinggi di Kalsel terjadi pertumbuhan jumlah pendidikan tinggi keperawatan dan jumlah pendidikan tinggi kesehatan lainnya yang menuntut persaingan antar lembaga

pendidikan dalam memberikan layanan yang terbaik untuk menarik minat calon pendaftar karena masyarakat sebagai konsumen tentu akan memilih layanan pendidikan tinggi yang bisa memberikan kepada masyarakat kepuasan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Pendidikan tinggi yang bisa memberikan mutu lebih baik baik, baik ditinjau dari segi input, proses maupun hasil yang lebih berkualitas dengan harga yang lebih murah serta layanan yang cepat dan tanggap daripada yang diberikan institusi pesaing akan menyebabkan pelanggan puas dan akhirnya adalah timbulnya repetisi atau pemakaian ulang terhadap penyedia jasa layanan. Survei yang dilakukan oleh pihak Sistem Penjaminan Mutu Poltekkes Banjarmasin pada mahasiswa keperawatan pada tahun 2012 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa paling rendah berada pada masalah sarana dan prasarana pendidikan baik untuk pembelajaran di kelas maupun praktikum dimana sebanyak 50 % responden mahasiswa tingkat kepuasannya hanya berada pada kepuasan sedang.

Pelanggan yang puas dan loyal menurut Kotler (2006) merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada . Jadi mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Ditinjau dari segi pendidikan tinggi ini berarti bahwa mempertahankan loyalitas masyarakat terhadap pendidikan tinggi keperawatan sama dengan mempertahankan kelangsungan proses pendidikan keperawatan dalam membantu meningkatkan mutu layanan keperawatan kepada masyarakat

## **II. TUJUAN DISKUSI**

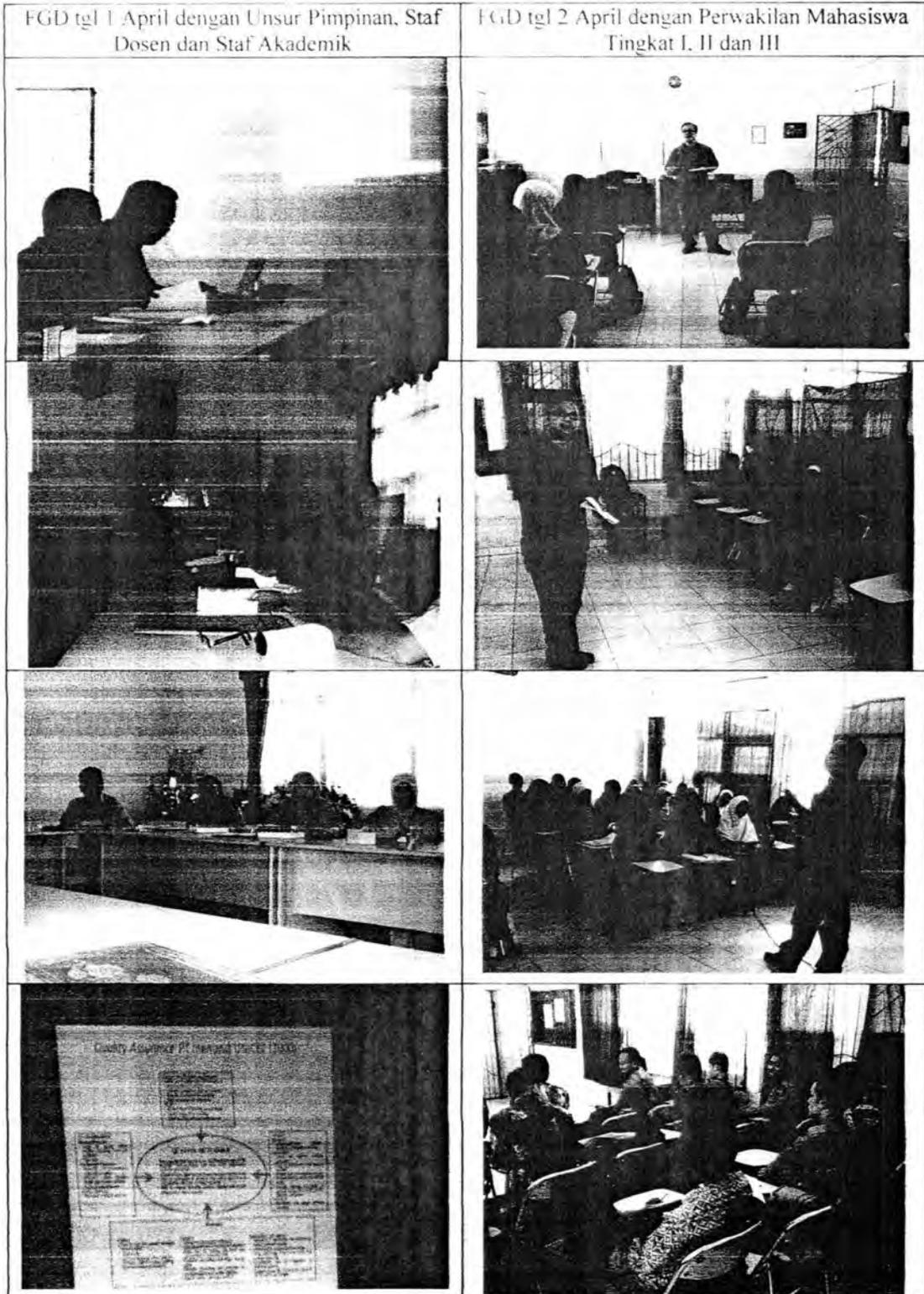
Tujuan FGD untuk mendapatkan isu strategis dan solusi sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi dalam pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

## **III. LANGKAH – LANGKAH DISKUSI**

1. Bagaimanakah pemenuhan kualitas pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin selama ini?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa yang masih belum optimal?
3. Bagaimanakah tingkat loyalitas mahasiswa keperawatan?
4. Upaya apa saja yang telah dilakukan dan kendala apa yang ditemui dalam pemenuhan kualitas pendidikan keperawatan dalam rangka peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin?

Lampiran 8

**Dokumentasi Kegiatan *Focus Group Discussion* di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin bersama Unsur Pimpinan, Staf Dosen dan Staf Akademik serta Perwakilan Mahasiswa pada tanggal 1 dan 2 April 2013**



## Lampiran 9

Hasil Uji Statistik dengan *Partial Least Square* (PLS)

XLSTAT 2013.2.03 - Run - on 10/04/2013 at 16:02:25

Treatment of the manifest variables: Raw MV

Initial weights: Values of the first eigenvector

Internal estimation: Centroid

Regression: OLS

Stop conditions: Iterations = 100 / Convergence = 0,0001

Confidence intervals: 95 / Bootstrap / Resamplings = 100

Latent variable scores: Standardized

Seed (random numbers): 265289403

Composite reliability:

Latent variabel	Dimensions	Cronbach's alpha	D.G. rho (PCA)	Condition number	Critical value	Eigenvalues
Harapan	3	0,893	0,935	3,477	0,482	1,197
						0,150
						0,099
QA	3	0,568	0,778	1,852	0,338	0,552
						0,302
						0,161
PV	3	0,917	0,948	3,997	0,549	1,413
						0,144
						0,088
Kepuasan	4	0,931	0,952	5,985	0,446	1,486
						0,191
						0,068
						0,041
Loyalitas	4	0,971	0,980	6,571	0,701	2,588
						0,085
						0,070
						0,060

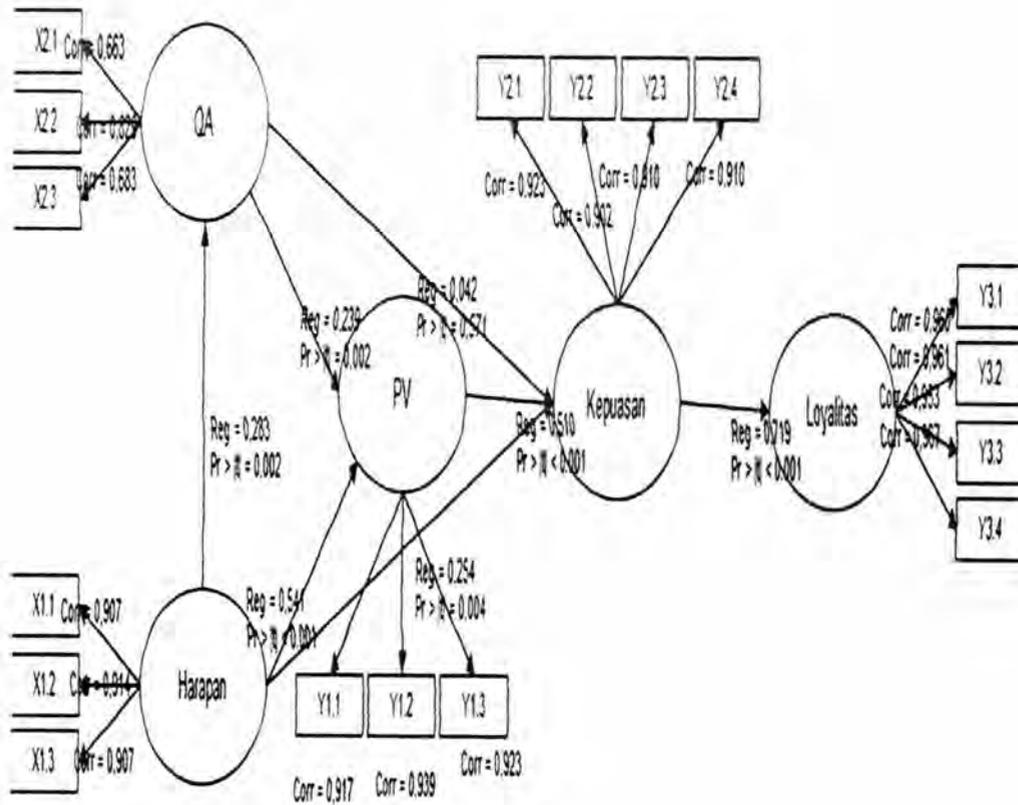
Cross-loadings (Monofactorial manifest variables / 1):

	Harapan	QA	PV	Kepuasan	Loyalitas
X1.1	<b>0,907</b>	0,352	0,544	0,557	0,459
X1.2	<b>0,914</b>	0,228	0,537	0,497	0,454
X1.3	<b>0,907</b>	0,209	0,577	0,523	0,387
X2.1	0,143	<b>0,663</b>	0,250	0,167	0,319
X2.2	0,324	<b>0,829</b>	0,308	0,285	0,395
X2.3	0,101	<b>0,683</b>	0,297	0,205	0,285
Y1.1	0,585	0,420	<b>0,917</b>	0,668	0,616
Y1.2	0,526	0,335	<b>0,923</b>	0,568	0,525
Y1.3	0,578	0,330	<b>0,939</b>	0,649	0,572
Y2.1	0,513	0,259	0,625	<b>0,923</b>	0,618
Y2.2	0,570	0,307	0,635	<b>0,902</b>	0,686
Y2.3	0,527	0,314	0,566	<b>0,910</b>	0,617
Y2.4	0,498	0,273	0,650	<b>0,910</b>	0,703
Y3.1	0,419	0,462	0,606	0,691	<b>0,960</b>
Y3.2	0,455	0,431	0,606	0,671	<b>0,961</b>
Y3.3	0,471	0,427	0,587	0,700	<b>0,953</b>



Lampiran 10

Gambar Analisis Uji Model dengan XLSTAT 2013





**KOMISI ETIKA PENELITIAN  
KETERANGAN KELAIKAN ETIK  
(ETHICAL CLEARANCE)**

Nomor : 01-185/UN3.14/PPd/2013

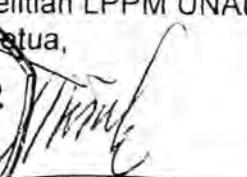
Panitia Kelaikan Etik Penelitian Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Airlangga, setelah mempelajari dan mengkaji secara seksama rancangan penelitian yang diusulkan, maka dengan ini menyatakan bahwa proposal yang berjudul :

**“Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan  
Pada Pendidikan Tinggi Keperawatan  
di Politeknik Kesehatan Banjarmasin”**

Peneliti : Hammad, S.Kep., Ns.  
Program Studi / Fakultas : Magister Keperawatan – FKp Universitas Airlangga  
Unit/Lab. Tempat Penelitian : Politeknik Kesehatan Banjarmasin

**DINYATAKAN LAIK ETIK**

Surabaya, 21 Pebruari 2013

Komis Etik Penelitian LPPM UNAIR  
Ketua,  
  
  
**PROF. DR. G.N. Astika, Apt.**  
**NIP. 19430524 197302 1 001**

**BERITA ACARA  
PENILAIAN ETIK  
PROPOSAL PENELITIAN**

Bahwa pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 19 Pebruari 2013  
Waktu : Pk. 10.00 – 11.00 WIB.

Telah dilakukan penilaian etik terhadap proposal penelitian dengan,

Judul : Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan Pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin.  
Nama Peneliti : **Hammad, S.Kep., Ns.**  
Prodi. / Fak. : Magister Keperawatan – Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

## PENILAI

NO.	NAMA	TUGAS	TANDA TANGAN
1.	Prof.Dr. G.N. Astika, Apt.	Ketua Sidang	1.
2.	Prof.Dr.Hj. Sri Iswati, SE., M.Si., Ak.	Sekretaris Sidang	2.
3.	Dr. Hans Lumintang, dr., SpKK (K).	Anggota Sidang	3.
4.	Dr. Dwi Winami, M.Si.	Anggota Sidang	4.
5.	Dr. Theresia Indah Budhy, M.Kes.	Anggota Sidang	5.

Kesimpulan bahwa setelah dilakukan penilaian, proposal yang dimaksudkan di atas dinyatakan :  
~~Diterima~~ / Diterima dengan perbaikan / ~~Ditolak~~ \*)

Surabaya, 19 Pebruari 2013

Ketua Tim Penilai,

  
(Prof.Dr.G.N. Astika, Apt.)  
NIP. 19430524 197302 1 001

\*) Coret yang tidak perlu



IR PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

# UNIVERSITAS AIRLANGGA

## FAKULTAS KEPERAWATAN

### PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN

Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5913752, 5913754, 5913756, Fax. (031) 5913257  
Website: <http://www.ners.unair.ac.id>; e-mail : [dekan\\_ners@unair.ac.id](mailto:dekan_ners@unair.ac.id)

Surabaya, 19 Desember 2012

Nomor : 395 /H3.1.12/PPd/S2/2012  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan Data Awal  
Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan – FKp Unair**

Kepada Yth.  
Direktur Poltekes Kemenkes RI Banjarmasin  
di –  
Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami di bawah ini mengumpulkan data awal sebagai bahan penyusunan proposal penelitian.

Nama : Hammad, S.Kep.Ns  
NIM : 131141002  
Judul Penelitian : Pengembangan model loyalitas mahasiswa terhadap pendidikan Tinggi Keperawatan

Tempat : Poltekes Kemenkes Prodi Keperawatan Banjarmasin

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Dekan  
Purwaningsih, SKp.M.Kes  
NIP. 196611212000032001

Tembusan :

1. Direktur I Poltekes Kemenkes RI Banjarmasin
2. Direktur II Poltekes Kemenkes RI Banjarmasin
3. Direktur III Poltekes Kemenkes RI Banjarmasin
4. Ketua Jurusan Program Studi masing-masing.



# UNIVERSITAS AIRLANGGA

## FAKULTAS KEPERAWATAN

### PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN

Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5913752, 5913754, 5913756, Fax. (031) 5913257  
Website: <http://www.ners.unair.ac.id> ; e-mail ; [dekan\\_ners@unair.ac.id](mailto:dekan_ners@unair.ac.id)

Surabaya, 18 Pebruari 2013

Nomor : 45 /UN3.1.12/PPd/S2/2013  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Permohonan Bantuan Fasilitas Penelitian**  
**Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan – FKp Unair**

Kepada Yth.  
Direktur Poltekes Banjarmasin  
di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, maka kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami di bawah ini mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun Proposal Penelitian terlampir.

Nama : Hammad, S.Kep.Ns  
NIM : 131141002  
Judul Penelitian : Pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekes Banjarmasin  
Tempat : Poltekes Banjarmasin jurusan Keperawatan

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Dekan  
  
Pujiyaningsih, SKp. M.Kes/ky  
NIP. 19661121200032001

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekes Banjarmasin

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

# KEMENTERIAN KESEHATAN RI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN

Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No. 1A Banjarbaru 70714  
Telp. (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Fax (0511) 4772288

e-mail : poltekkes\_banjarmasin@yahoo.co.id, kepeg\_poltekkesbjm@yahoo.co.id

Jurusan Kesehatan Lingkungan (0511) 4781131 ; Keperawatan (0511) 4772517 ; Kebidanan (0511) 7195369 ;  
Gizi (0511) 4368621 ; Kesehatan Gigi (0511) 4772721 ; Analisis Kesehatan (0511) 4772718



Nomor : TU.05.02/I/1/ 0007/2013  
Lampiran : -  
Hal : Pemberian Ijin

11 Januari 2013

Yang terhormat,  
Dekan Fakultas Keperawatan Program Studi Magister Keperawatan  
Universitas Airlangga  
di -  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Keperawatan Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga tanggal 19 Desember 2012 Nomor 395/H3.1.12/PPd/S2/2012 perihal Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan data Awal Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan - FKp Unair, maka dengan ini kami memberika ijin kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Hammad, S.Kep.Ns,  
NIM : 131141002  
Judul Penelitian : Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan

Untuk melakukan pengumpulan data awal sebagai bahan penyusunan proposal penelitian tersebut diatas di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan.  
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur

H. Alfian Yusuf, S.KM., S.Pd., M.Kes  
NIP. 196701071989021001

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin
2. Yang Bersangkutan

PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS ...

HAMMAD

KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN



Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No. 1A Banjarbaru 70714  
Telp. (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Fax (0511) 4772288  
e-mail : poltekkes\_banjarmasin@yahoo.co.id, kepeg\_poltekkesbjmia@yahoo.co.id  
Jurusan Kesling (0511) 4781133 ; Keperawatan (0511) 4772517 ; Kebidanan (0511) 3268018 ;  
Gizi (0511) 4368621 ; Kesehatan Gigi (0511) 4772721 ; Analis Kesehatan (0511) 4772718

18 Februari 2013

Nomor : KM.03.01/II/0369/2013  
Lampiran : -  
Hal : Pemberian Ijin

Yang terhormat,  
Dekan Fakultas Keperawatan Program Studi Magister Keperawatan  
Universitas Airlangga  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Keperawatan Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga tanggal 18 Februari 2013 Nomor 45/UN3.1.12/PPd/S2/2013 perihal Permohonan Bantuan Fasilitas Penelitian Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan - FKp Unair, maka dengan ini kami memberikan ijin kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Hammad  
NIM : 131141002  
Judul Penelitian : Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin

Untuk melakukan pengumpulan data sesuai tujuan penelitian berdasar judul penelitian tersebut diatas di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur  
DIREKTUR  
POLTEKKES  
BANJARMASIN  
H. Alfian Yusuf, S.KM., S.Pd, M.Kes  
NIP. 196701071989021 001

Tembusan :  
1. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin  
2. Yang bersangkutan



# KEMENTERIAN KESEHATAN RI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN



Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No. 1A Banjarbaru 70714  
Telp. (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Fax (0511) 4772288  
e-mail poltekkes\_banjarmasin@yahoo.co.id, kepeg\_poltekkesbjm@yahoo.co.id  
Jurusan Kesling (0511) 4781133 - Keperawatan (0511) 4772517 - Kebidanan (0511) 3268018  
Gizi (0511) 4368621 - Kesehatan Gigi (0511) 4772721 - Analis Kesehatan (0511) 4772718

Nomor : TU 445/I/I/202./2013  
Lampiran : -  
Hal : Undangan FGD

28 Maret 2013

Yang terhormat,  
Bapak / Ibu Rekan Dosen  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,  
Mohon kehadiran Bapak / Ibu /Sdr/i pada :  
Hari/Tgl : Senin, 1 April 2013  
Jam : 131141002  
Tempat : Ruang Rapat Dosen  
Acara : FGD Pengembangan Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada  
Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dari  
Thesis an Sdr. Hammad

Demikian atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Direktur

H. Alfian Yusuf, S.KM., S.Pd., M.Kes  
NIP. 196701071989021001

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin
2. Yang bersangkutan



# KEMENTERIAN KESEHATAN RI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN



Jalan Haji Mistar Cokrokusumo No. 1A Banjarbaru 70714  
Telp. (0511) 4773267 - 4780516 - 4781619 Fax (0511) 4772288  
e-mail: poltekkes\_banjarmasin@yahoo.co.id, kepeg\_poltekkesbjm@yahoo.co.id  
Jurusan Keperawatan (0511) 4781333 - Keperawatan (0511) 4772517 - Kebidanan (0511) 3268018  
Gizi (0511) 4368621 - Kesehatan Gigi (0511) 4772721 - Analisis Kesehatan (0511) 4772718

Nomor : TU 445/I/202./2013

28 Maret 2013

Lampiran : -

Hal : Undangan FGD

Yang terhormat,  
Sdr/i Mahasiswa Keperawatan  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,  
Mohon kehadiran Bapak / Ibu /Sdr/i pada :  
Hari/Tgl : Selasa, 2 April 2013  
Jam : 131141002  
Tempat : Ruang Kelas Yakut  
Acara : FGD Pengembangan Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada  
Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin dari  
Thesis an Sdr. Hammad

Demikian atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Direktur

H. Alfian Yusuf, S.KM., S.Pd., M.Kes  
NIP. 196701071989021001

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin
2. Yang bersangkutan

**Diskusi Pakar**

Dalam rangka Penelitian an Hammad dengan Judul “Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin”

Banjarbaru, 3 April 2013

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
H. Alfian Yusuf. S.KM., S.Pd. M.Kes	Direktur Poltekkes	
Suroto. SKM. M.Kes	Ketua Jurusan Keperawatan	
Syamsul Firdaus. S.Kp. M.Kes	Sekretaris Jurusan Keperawatan	



Mengetahui,  
Pembantu Direktur III

Yeni Mulyani, SKp. M.Kep  
95605031980032003

**Daftar Hadir Peserta FGD di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin**

**Presentasi Hasil Thesis Mahasiswa Magister Keperawatan Unair**

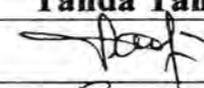
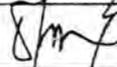
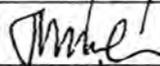
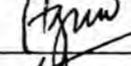
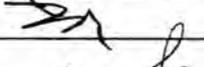
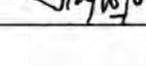
**"PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN**

**PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN**

**DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN"**

Nama : Hammad, S.Kep, Ns  
Nim : 131141002

Hari / Tgl : Senin, 1 April 2013

No	Nama	Status	Tanda Tangan
1.	Bpk. S	Kajur	
2	Ibu M	Dosen	
3.	Ibu E	Dosen	
4	Ibu S	staf pengajar	
5.	Ibu Z	Dosen	
6	Bpk KH	"	
7.	Ibu EP	"	
8	Bpk F	"	
9.	Bpk R	"	
10	Ibu E	"	
11	Ibu B	"	
12.	Bpk M	"	
13	Bpk N	staf. pengajar	
14	Bpk H	"	
15	Sdr H	"	
16.	Ibu H	STAF	
17	Sdr WH	STAF	
18	Sdri WN	"	

## Daftar Hadir Peserta FGD di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin

### Presentasi Hasil Thesis Mahasiswa Magister Keperawatan Unair

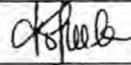
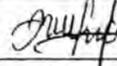
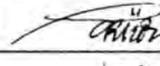
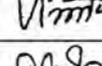
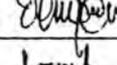
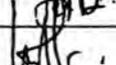
#### "PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN

#### PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN

#### DI POLITEKNIK KESEHATAN BANJARMASIN"

Nama : Hammad, S.Kep, Ns  
Nim : 131141002

Hari / Tgl : Senin, 1 April 2013

No	Nama	Status	Tanda Tangan
1.	Mhsw 1	Mahasiswi	
2.	Mhsw 2	Mahasiswi	
3.	Mhsw 3	Mahasiswi	
4.	Mhsw 4	Mahasiswi	
5.	Mhsw 5	Mahasiswi	
6.	Mhsw 6	Mahasiswa	
7.	Mhsw 7	Mahasiswa	
8.	Mhsw 8	Mahasiswa	
9.	Mhsw 9	Mahasiswi	
10.	Mhsw 10	Mahasiswa	
11.	Mhsw 11	Mahasiswa	
12.	Mhsw 12	Mahasiswa	
13.	Mhsw 13	Mahasiswa	
14.	Mhsw 14	Mahasiswa	
15.	Mhsw 15	Mahasiswa	
16.	Mhsw 16	Mahasiswi	
17.	Mhsw 17	Mahasiswi	
18.	Mhsw 18	Mahasiswa	
19.	Mhsw 19	Mahasiswa	

20	Mhsw 20	Mahasiswa	[Signature]
21	Mhsw 21	Mahasiswa	[Signature]
22	Mhsw 22	Mahasiswa	[Signature]
23	Mhsw 23	Mahasiswa	[Signature]
24	Mhsw 24	Mahasiswa	[Signature]
25	Mhsw 25	Mahasiswa	[Signature]
26	Mhsw 26	Mahasiswa	[Signature]
27	Mhsw 27	Mahasiswa	[Signature]
28	Mhsw 28	Mahasiswa	[Signature]
29	Mhsw 29	Mahasiswa	[Signature]
30	Mhsw 30	Mahasiswa	[Signature]
31	Mhsw 31	Mahasiswa	[Signature]
32	Mhsw 32	Mahasiswa	[Signature]
33	Mhsw 33	Mahasiswa	[Signature]
34	Mhsw 34	Mahasiswa	[Signature]
35	Mhsw 35	Mahasiswa	[Signature]