

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA INSTITUSI DAN KEPERCAYAAN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI PROVINSI GORONTALO

Deby Rita Karundeng¹, Mohammad Rolli Paramata², Mohamad Afan Suyanto³

^{1,2,3}) Faculty of Economics, The University of Gorontalo

ABSTRACT: This study aims to analyzed direct and indirect influences of services quality on institutional image and confidence of students at private universities in Gorontalo Province. This type of research is descriptive research to explains causality relationship between variables through hypothesis. The data used primary data collected through the distribution of questionnaires at nine private universities in Gorontalo with population 15,543 studenst and the sample size is 200 respondent. Data analysis techniques use the structural equation model (SEM). The result in these studied is 1) the direct service quality have a significant effect to the institution image, 2) service quality have a significant effect to the confidence of students, 3) institution image have a significant effect to the confidence of students, 4) indirectly service quality have positive and significant influence to confidence of student's through institution image.

Keywords: Servqual, Image, Confidence

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan Terhadap citra institusi dan kepercayaan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Provinsi Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel melalui hipotesis. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada perguruan tinggi swasta di Gorontalo dengan populasi 15.543 mahasiswa dan ukuran sampel adalah 200 responden. Teknik analisis data menggunakan model persamaan struktural (SEM). Hasil dalam penelitian ini adalah 1) kualitas layanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra institusi, 2) kualitas layanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa, 3) citra institusi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa, 4) Secara tidak langsung kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa melalui citra institusi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra, Kepercayaan

PENDAHULUAN

Gambaran kualitas sumberdaya manusia dapat dilihat dari kualitas perguruan tinggi yang ada di Indonesia sebagai salah satu lembaga yang bertanggungjawab dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. Salah satu hal yang dapat dijadikan dasar penentuan kualitas perguruan tinggi adalah tingkat persaingan perguruan tinggi antar negara baik di tingkat dunia maupun di tingkat negara-negara di Asia.

Tingginya Keinginan masyarakat terutama pemuda untuk memiliki karier yang baik dan berperan dalam ketatnya dunia persaingan, mendorong timbulnya begitu banyak Perguruan Tinggi yang menyebar di seluruh Indonesia sehingga membuka potensi tingginya tingkat

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Institusi dan Kepercayaan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Gorontalo

persaingan dan bersama itu pula akan muncul berbagai macam persoalan yang dihadapi oleh perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta.

Triloka, (2017); Peranan perguruan tinggi dalam mempersiapkan daya saing bangsa mengarungi era persaingan global sudah sangat urgency. Pada umumnya pendidikan tinggi di negara ini telah tertinggal, bahkan terasing dari kebutuhan dan realitas sosial, ekonomi, serta budaya masyarakatnya. Perguruan tinggi memerlukan otonomi dan independensi untuk dapat memulihkan perannya itu keluar dari menara gading dan terlibat secara langsung sebagai agent of change dalam perubahan masyarakat. Memposisikan sebuah perguruan tinggi pada barisan perguruan tinggi terbaik memerlukan perubahan yang fundamental sehingga mampu bersaing (better competitive situation). Perguruan tinggi merupakan lembaga yang dibangun komunitas akademik yang bersifat kolejial, dan menjunjung tinggi academic value untuk mencerdaskan bangsa sehingga diharapkan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Maringe Dan Gibbs (2009); Perguruan tinggi tidak hanya mengekspresikan nilai-nilai intelektual dan ilmiah langsung melalui misi mereka mengajar dan penelitian, tetapi juga mewujudkan dalam praktek mereka diorganisasi, nilai-nilai instrumental yang kuat, dan nilai-nilai sosial dan budaya yang lebih luas.

Dalam kondisi sekarang, setiap perguruan tinggi diharapkan bisa membangun kepercayaan. Pentingnya kepercayaan dalam lingkup pendidikan tinggi menurut Ghosh *et al.* (2001) adalah kepercayaan merupakan alternatif pendekatan jangka panjang untuk mengendalikan biaya pemasaran dalam lingkungan yang kompetitif.

Morgan dan Hunt, (1994) ; Kepercayaan dapat tercipta ketika suatu pihak merasa nyaman melakukan pertukaran dengan pihak lain yang dengan penuh kejujuran dan dapat dipercaya. Untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan maka perusahaan harus melakukan komunikasi secara efektif, mengadopsi norma-norma yang diyakini pelanggan, dan menjauhi penilaian yang negatif.

Saragih *et.al* (2015) menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan kepada citra perusahaan.

Leonard, *et al* (2014) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas layanan, citra institusi dan biaya memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan mahasiswa.

Adam (2014) dalam penelitiannya diperoleh hasil bahwa nilai variabel layanan pendidikan dan citra perguruan tinggi adalah variabel "intervening penuh" di mana terbukti bahwa kinerja bauran pemasaran dan hubungan pelanggan tidak memiliki pengaruh langsung dari kepercayaan pelanggan tetapi memberikan pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui nilai jasa pendidikan dan citra PTS.

Dengan demikian judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Institusi dan Kepercayaan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini yakni penelitian *explanatory research* yakni kausalitas menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada perguruan tinggi swasta di Gorontalo dengan jumlah populasi 17.580 orang dan jumlah sampel sebanyak 200 orang. Teknik analisa data menggunakan model persamaan struktural (Structural Equation Model /SEM) dengan menggunakan software LISREL (Linear Structure Relations).

HASIL PENELITIAN

Pengujian Model SEM secara keseluruhan

Output Lisrel diringkas dalam Tabel 1 untuk menguji model SEM secara keseluruhan sebagai berikut :

Tabel 1. Evaluasi *Goodness of fit index*

<i>Goodness of fit indeks</i>	Cut-off Value	Result	Explanation
χ^2 - Chi-square	Expected Little	129,69	Good
Probability	$\geq 0,05$	0,000	Marginal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,071	Good
NFI	$\geq 0,90$	0,97	Good
NNFI	$\geq 0,90$	0,98	Good
CFI	$\geq 0,90$	0,98	Good
IFI	$\geq 0,90$	0,98	Good
RFI	$\geq 0,90$	0,96	Good
RMR	$\leq 0,05$	0,01	Good
SRMR	$\leq 0,05$	0,04	Good
GFI	$\geq 0,90$	0,91	Good
AGFI	$\geq 0,90$	0,87	Marginal

Sumber : data primer yang diolah,

Dari evaluasi model menunjukkan dari dua belas kriteria *goodness of fit indices* hanya tiga yang belum memenuhi kriteria yakni probability, AGFI namun nilainya sudah mendekati nilai kritis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model SEM secara keseluruhan memiliki kemampuan yang baik dalam hal mencocokkan data sampel (*good fit*). Dengan kata lain, matriks kovarian estimasi model SEM tidak berbeda secara statistik terhadap matriks kovarian data sampel.

Tabel 2. Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel Indikator	SLF	Error	SLF ²	CR	AVE
X1	0,76	0,098	0,5776	0,88	0,58
X2	0,77	0,092	0,5929		
X3	0,78	0,012	0,6084		
X4	0,77	0,087	0,5929		
X5	0,74	0,089	0,5476		
Total	3,82	0,378	2,9194		
Y1.1	0,84	0,081	0,5929	0,91	0,71
Y1.2	0,81	0,083	0,7744		
Y1.3	0,82	0,1	0,7056		
Y1.4	0,52	0,23	0,7569		
Total	2,99	0,494	2,8298		
Y2.1	0,78	0,1	0,6241	0,85	0,6
Y2.2	0,77	0,1	0,6084		
Y2.3	0,78	0,1	0,6084		
Y2.4	0,76	0,12	0,5625		
Total	3,09	0,42	2,4034		

Sumber : Data diolah, 2017

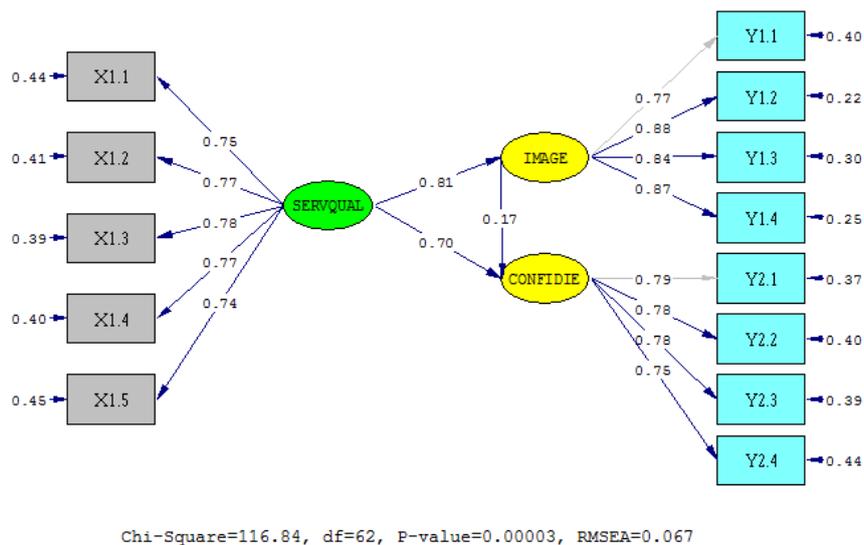
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Institusi dan Kepercayaan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Gorontalo

Berdasarkan Tabel 5.16, nilai CR untuk masing-masing variabel laten yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,88, variabel citra institusi 0,91 dan variabel kepercayaan mahasiswa 0,85. Nilai CR masing-masing variabel laten tersebut $\geq 0,7$. Hair (2010) menyatakan nilai CR $\geq 0,7$ termasuk *good reliability*. Perhatikan juga bahwa nilai AVE untuk masing-masing variabel laten yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,58, variabel citra institusi 0,71 dan variabel kepercayaan mahasiswa sebesar 0,60. Seluruh variabel laten memiliki nilai AVE $\geq 0,5$. Hair (2010) menyatakan nilai AVE $\geq 0,5$ menunjukkan *adequate convergence*.

Berdasarkan hasil tersebut bahwa ketiga ukuran, yakni SLF, CR, dan AVE memenuhi *good rule of thumb*, maka sifat *convergent validity* dapat dikatakan telah dicapai dengan baik.

Pengujian Model Struktural

Sebelumnya telah dilakukan pengujian model SEM secara keseluruhan dan pengujian model pengukuran. Hasil dari kedua pengujian tersebut menunjukkan hasil yang baik. Pada pengujian model SEM secara keseluruhan menunjukkan hasil bahwa model SEM secara keseluruhan sudah mampu untuk mencocokkan/*fit* data (*good fit*). Sedangkan pada pengujian model pengukuran menunjukkan hasil bahwa model pengukuran memiliki sifat *convergent validity* dan *discriminant validity* yang baik. Selanjutnya akan dilakukan dengan pengujian model struktural. Perhatikan *output* Lisrel berikut ini (Gambar 1).



Gambar 1. Model Struktural

Tabel 3 : Pengujian Hipotesis

<i>Variable</i>			<i>Standardized Effect</i>			<i>t value</i>	Explanation
<i>Endogen</i>	<i>Intervening</i>	<i>Eksogen</i>	<i>Direct</i>	<i>Indirect</i>	<i>Total</i>		
Service Quality	-	Institution Image	0,70	-	0,70	9,18	Positif Signifikant
Service Quality	-	Student Trust	0,38	-	0,38	5,18	Positif Signifikant
Institution Image	-	Student Trust	0,66	-	0,66	7,94	Positif Signifikant

Service Quality	Institution Image	Student Trust	0,38	0,46	0,84	6,59	Positif Signifikant
-----------------	-------------------	---------------	------	------	------	------	---------------------

Sumber : Data diolah, 2017

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Institusi

Hasil analisis statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap institusi dengan nilai koefisien sebesar 0,70. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra institusi dan nilai $t_{hitung} = 9,18 > t_{tabel} 1,97$, maka disimpulkan bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel laten kualitas pelayanan dan variabel laten citra institusi signifikan.

Hal ini diperkuat dalam penelitian Penelitian dari Quoquab *et.al* (2013), Malik *et.al* (2011), Saragih *et.al* (2015) dan Wahyono (2008)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Mahasiswa

Hasil analisis statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0,38. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan mahasiswa dan nilai $t_{hitung} = 5,18 > t_{tabel} 1,97$, maka disimpulkan bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel laten kualitas pelayanan dan variabel laten kepercayaan mahasiswa signifikan.

Hal ini diperkuat dalam penelitian Quoquab, *et al.* (2013), Nejad, *et al.* (2014), Elrado, *et al.* (2014) dan Sutrisno, *et al.* (2016) mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan konsumen.

Pengaruh Citra Institusi Terhadap Kepercayaan Mahasiswa

Hasil analisis statistik penelitian membuktikan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0,66. Nilai koefisien jalur yang negatif menunjukkan bahwa variabel laten citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dan nilai $t_{hitung} = 7,94 > t_{tabel} 1,97$, maka disimpulkan bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel laten citra institusi dan variabel laten kepercayaan mahasiswa signifikan.

Temuan ini di perkuat dengan Hasil penelitian dari Hermawan *et al.* (2014) dan Sutrisno *et al.* (2016) menyatakan bahwa citra memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan mahasiswa. Namun Leonnard *et al* (2014) dalam temuan penelitiannya menyatakan bahwa citra memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Melalui Citra Sebagai Variabel Intervening

Hasil analisis statistik penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa melalui citra institusi dengan nilai koefisien sebesar 0,84. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa melalui citra institusi dan nilai $t_{hitung} = 6,59 > t_{tabel} 1,97$, maka disimpulkan bahwa pengaruh yang terjadi antara variabel laten kualitas pelayanan dan variabel laten kepercayaan mahasiswa melalui citra institusi signifikan.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Huei dan Easvaralingam (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan dan Kanibir *et al.*, 2009; Raza dan Rehman, 2012 menyatakan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa,

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Institusi dan Kepercayaan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Gorontalo

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil uji hipotesis dapat dirumuskan temuan penelitian sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra institusi,
- Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa
- Citra institusi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa
- Kualitas pelayanan secara tidak langsung memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa melalui citra institusi.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan maka dapat dirumuskan rekomendasi sebagai berikut :

- Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepercayaan mahasiswa pada bentuk perguruan tinggi yang spesifik seperti tingkat universitas, sekolah tinggi, politeknik atau akademi.
- Untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan dengan variabel bauran pemasaran jasa (*service marketing mix*), differensiasi produk atau variabel lainnya guna penyempurnaan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran lewat penelitian.
- Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mempertimbangkan menggunakan metode analisis lain seperti *generalized structured component analysis (GSCA)* dan *partial least square (PLS)* dan alat analisis lainnya seperti *AMOS* dan *SmartPLS*

DAFTAR PUSTAKA

- Bachmid, Sofyan. 2016. *Pengaruh Berbagai Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Alasan Memilih Perguruan Tinggi Di Kota Palu*. Disertasi Universitas Muslim Indonesia. Makassar
- Suyanto, Mohamad Afan, Basri Modding, Muh. Jobhaar Bima dan Sabri Hasan. 2018. *The Effect of the Quality of Service And the Image of the Institution on the Values Received, the Satisfaction of And The Trust of College Students on Private Colleges in the Province of Gorontalo*. *Journal of Research in Humanities and Social Science* Volume 5 ~ Issue 10 (2017) pp.: 43 -50
- Leonard, Heny K.S Daryanto, Dadang Sukandar and Eva. Z. Yusuf. 2014. *The Loyalty Model Of Private University Student (Study Case: STIKOM London School of Public Relation)*. *International Research Journal of Business Studies* vol. VII no. 01 (2014), 55-68
- Heri, Helwen. 2017. *Analysis the Effect of Service Quality, Customers Value, Customer Satisfaction and Customer Trust on Corporate Image*. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 19, Issue 6. Ver. I (June 2017), PP 38-46
- Sutrisno, Ida Aju Brahmasari, and Hotman Panjaitan. 2016. *The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals*. *International Journal of Business and Management Invention*. Volume 5 Issue 5, May. 2016, PP-30-44
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14 Edition, Prentice-Hall, New Jersey
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Mendez, J. I. Rojas, Arturo Z. Vasquez-Parraga, Ali Karra and Arcadio Cerda-Urrutia. 2009. *Determinants of Student Loyalty in Higher Education: A Tested Relationship Approach in Latin America*. *Latin American Business Review*, 10:21–39, 2009
- Quoquab, Farzana, et al. 2013. *A Structural Look at Service Loyalty: Role of Service Quality, Corporate Image, and Trust*. *American Journal of Economics* 2013, 3(5C): 177-183

- Rahmani-Nejad, Leila, et al. 2014. *Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran)*. Open Journal of Social Sciences, 2014, 2, 262-268
- Elrado H, Molden, Srikandi Kumadji dan Edy Yulianto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 2 Oktober 2014, 1-9
- Sutrisno, Ida Aju Brahmawati, and Hotman Panjaitan. 2016. *The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals*. International Journal of Business and Management Invention. Volume 5 Issue 5, May. 2016, PP-30-44
- Hermawan, Dadang, et al. 2014. *Higher Education Image and Cost: The Effects and Impacts on Student Satisfaction and Trust (A Study On Private University Students Majoring In Ict In Indonesia)*. International Journal of Economic Practices and Theories, Vol. 4, No. 4, 2014 (July). 455-465
- Harrison, Shirley, 2005. *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John. Willwy And Sons, Inc
- Ramadhani, Budi. 2011. *Inovasi Produk dan Proses; Implikasi Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi XIV Aceh.
- Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Buku 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Soltani, Morteza, Mohammad Rahim Esfidani, Gholamreza Jandaghi and Nima Soltaninejad. 2016. *The effect of service quality on private brand image and purchase intention in the chain stores of ETKA*. World Scientific News 47(2) (2016) 202-216