

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ALUMNI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



SKRIPSI

**Nama : Maulana Adi Saputra
NIM : 212018349**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ALUMNI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Univeritas Muhammadiyah Palembang**



SKRIPSI

Nama : Maulana Adi Saputra

NIM : 212018349

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Maulana Adi Saputra
NIM : 212018349
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Alumni
Universitas Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



Palembang, Februari 2022


Maulana Adi Saputra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Alumni Universitas
Muhammadiyah Palembang

Nama : Maulana Adi Saputra
NIM : 212018349
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....2022

Pembimbing I,



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN: 0207046301


Pembimbing II,



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN: 0219048501

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen




Dr. Zaleha Trihandayani, SE., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

**“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyeru (berbuat) yang makruf, dan mencegah yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung”
(QS. Al-Imran:104)**

**“*Finish what you started* dan bersainglah dengan menjadi versi terbaik dalam diri”
(Penulis)**

(Maulana Adi Saputra)

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

- ❖ Ayah Ku Tercinta Tulus Ujianto dan Ibu Ku Tercinta Nenah**
- ❖ Kakak ku yang saya sayangi Aulia Ayu Saputri**
- ❖ Adik ku yang saya sayangi Artanti Nisa Solechatun**
- ❖ Keluarga Besarku Mbah Soedirman dan Aki Solip**
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si**
- ❖ Sahabat-sahabat dan teman-teman saya di luar sana yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.**

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahrabbi'l'amin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Alumni Universitas Muhammadiyah Palembang”**. dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda ku (Tulus Ujianto) dan Ibunda ku (Nenah) yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Yudha Marhom DS, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan
4. Bapak Mister Candra.S.Pd.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E.,MSi selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si dan ibu Hj Zuhriyah, S.E, M.Si selaku penelaah yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Responden Alumni UMPalembang yang telah membantu mengisi kuesioner sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Edy Liswani. S.E.,Msi selaku Pembimbing Akademik
10. Sahabat dan teman-teman terbaik saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

**Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.**

Palembang, Februari 2022

Maulana Adi Saputra

ABSTRAK

Maulana Adi Saputra/212018349/2022/Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Alumni Universitas Muhammadiyah Palembang/Manajemen Pemasaran

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 2) Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 3) Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 4) Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 5) Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 6) Untuk mengetahui pengaruh *tangibel* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini dilakukan di Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116. Variabel dalam penelitian ini Loyalitas (Y) Kepuasan (*reliability* X1, *Responsiveness* X2, *Assurance* X3, *Emphaty* X4, *Tangibel* X5). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 150 responden yang diambil menggunakan teknik *snow ball sampling*, metode pengumpulandata menggunakan kuesioner, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 2) Terdapat pengaruh signifikan *reliability* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 3) Tidak terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang, 4) Tidak terdapat pengaruh signifikan *assurance* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang 5) Tidak terdapat pengaruh signifikan *emphaty* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang dan 6) Terdapat pengaruh signifikan *tangibel* terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kata Kunci: loyalitas, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibel*

ABSTRACT

Maulana Adi Saputra/212018349/2022/The Influence of Satisfaction on The Loyalty of Alumni of The Muhammadiyah University of Palembang/Marketing Management

The purpose of this research is 1) To determine the effect of satisfaction on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 2) To determine the effect of reliability on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 3) To determine the effect of responsiveness on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 4) To determine the effect of assurance on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 5) To find out the effect of empathy on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 6) To determine the effect of tangibles on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang. This research was conducted in Palembang City, South Sumatra 30116. Variables in this study Loyalty (Y) Satisfaction (reliability X1, Responsiveness X2, Assurance X3, Emphaty X4, Tangibel X5). The number of samples in this study were 150 respondents who were taken using the snow ball sampling, data collection method using a questionnaire, the analysis technique used is multiple linear regression. The results of the study show 1) There is a significant effect of satisfaction on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 2) There is a significant influence of reliability on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 3) There is no significant effect of responsiveness on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 4) There is no significant influence of assurance on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, 5) There is no significant effect of empathy on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang, and 6) There is a significant significant influence on the loyalty of alumni of Muhammadiyah University of Palembang.

Keywords: loyalty, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibel

DAFTAR ISI

Halaman Sampul depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Halaman Prakata	vi
Halaman Abstrak.....	ix
Halaman Daftar Isi	xi
Halaman Tabel	xii
Halaman Lampiran.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	22
C. Hipotesis	27
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Operasionalisasi Variabel	30
D. Populasi Dan Sampel	31
E. Data Yang Diperlukan	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Alasan Ketidakpuasan Alumni UMPalembang	6
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	47
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tamat	49
Tabel IV.5 Distribusi Variabel Loyalitas (Y)	50
Tabel IV.6 Distribusi Variabel Reliability (X1)	52
Tabel IV.7 Distribusi Variabel Responsiveness (X2).....	53
Tabel IV.8 Distribusi Variabel Assurance (X3).....	54
Tabel IV.9 Distribusi Variabel Emphaty (X4).....	56
Tabel IV.10 Distribusi Variabel Tangibel (X5).....	57
Tabel IV.11 Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel IV.12 Uji F.....	61
Tabel IV.13 Uji T.....	62
Tabel IV.5 Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	80
Lampiran 2 Kuesioner	81
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden	86
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
Lampiran 5 Karakteristik Responden.....	100
Lampiran 6 Uji F dan Uji T.....	101
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
Lampiran 8 Tabel R	103
Lampiran 9 Tabel F.....	104
Lampiran 10 Tabel T.....	105
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	
Lampiran 12 Sertifikat AIK	
Lampiran 13 Sertifikat SPSS	
Lampiran 14 Sertifikat Komputer	
Lampiran 15 Plagiarsm Checker	
Lampiran 16 Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kemendikbud.....	
Lampiran 17 Biodata Penulis	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran atau marketing menurut Kotler dalam Ari Setyaningrum dkk (2015:7) pemasaran adalah kegiatan menganalisis, mengorganisasi, merencanakan, dan mengawasi sumber daya, kebijakan, serta kegiatan yang menimpa para pelanggan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan para kelompok pelanggan yang terpilih untuk memperoleh laba. Dalam pemasaran terdapat topik pemasaran yang sangat penting yaitu perilaku konsumen, Menurut Fandy Tjiptono (2015:46) perilaku konsumen dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif utama (1) pikiran & tindakan manusia, serta (2) bidang studi atau *accumulated body of knowledge*. Sebagai pikiran dan tindakan manusia, perilaku konsumen merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan konsumen dalam rangka mencari solusi atau kebutuhan dan keinginannya.

Salah satu topik perilaku konsumen adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa didefinisikan oleh Bendapudi dan Berry dalam Fandy Tjiptono (2019:298) loyalitas pelanggan sebagai respon yang berkaitan erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun pragmatis. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas

adalah kepuasan konsumen. Kepuasan menurut Tse & Wilton 1988 dalam Fandy Tjiptono (2019:287) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Tujuan dari melakukan pengukuran kepuasan konsumen adalah: pertama, dengan tujuan agar manager atau pelaku usaha dapat melakukan indentifikasi keperluan konsumen untuk melihat puas atau tidaknya konsumen, kedua sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja suatu perusahaan, dan yang ketiga adalah membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan perusahaan lain atau pesaing sebagai acuan untuk evaluasi terhadap kinerja perusahaan agar dapat bersaing dan meningkatkan kepuasan konsumen agar menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan dan loyalitas konsumen memiliki perbedaan, meskipun memiliki perbedaan secara sifat tetapi keduanya berkaitan erat dengan jenis perilaku pada tahap pasca pembelian/konsumsi.

Persaingan yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan maupun organisasi dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen, tidak cukup hanya mengandalkan kepuasan tetapi perlunya upaya agar konsumen menciptakan pelanggan yang mempunyai loyalitas supaya tidak berpindah ke produk/jasa merek lain. Untuk dapat memiliki pelanggan yang loyal perusahaan perlu memiliki ikatan emosional (*emotional attachment*)

Dunia pendidikan sangatlah penting serta ujung tombak harapan bangsa dalam proses mewujudkan cita-cita bangsa dan memajukan negara. Dengan

perubahan zaman yang sangat drastis seperti ditandai dengan adanya Era Revolusi 4.0 terlebih lagi sekarang telah terjadinya pandemi yang mewabah diseluruh dunia yaitu *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang berdampak pada ekonomi sehingga sebagian orang mengurungkan niat untuk kuliah atau menurunnya minat kuliah, sehingga berdampak pada persaingan yang kompetitif, bukan hanya dalam sektor bisnis, tetapi juga menjadi tantangan tersendiri untuk sektor industri jasa pendidikan .

Industri jasa dalam sektor pendidikan yaitu Perguruan Tinggi atau Universitas sangat banyak dan berkembang di setiap daerah di Indonesia. Di Kota Palembang sendiri bukan hanya perguruan tinggi negeri saja tetapi swasta dengan kualitas yang perlu dipertimbangkan. Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Kota Palembang seperti Politeknik Sriwijaya, Universitas Sriwijaya dan Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Adapun perguruan tinggi swasta di Kota Palembang seperti Universitas Bina Dharma, Universitas PGRI, Universitas Tridinanti, Universitas Muhammadiyah Palembang dll. Dengan banyaknya perguruan tersebut tentunya menimbulkan persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pangsa pasar yang sama, dalam hal ini adalah para siswa yang ingin melanjutkan kuliah/calon mahasiswa. Terlebih mereka melakukan strategi dengan gencar melakukan promosi, dengan menawarkan fasilitas, penggunaan teknologi informasi yang canggih, kondisi fisik bangunan yang terlihat baik dan tersedianya program studi yang diminati beserta pra sarana pendukung yang berkesan menarik membuat calon mahasiswa berminat berkuliah dikampus tersebut.

Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai salah satu perguruan tinggi swasta (PTS) yang memiliki nama besar serta untuk memperkuat citranya sebagai perguruan tinggi yang unggul islami dan berintelektual. Untuk dapat bersaing perlunya meningkatkan kualitas layanan agar menciptakan kepuasan dan terciptanya loyalitas sehingga mampu bersaing. Hal tersebut akan berhasil bila Universitas Muhammadiyah Palembang mempunyai alumni-alumni yang loyal. Dengan mempunyai alumni-alumni yang loyal dengan sendirinya akan merekomendasikan kampus Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) kepada keluarga, kerabat ataupun orang yang ingin kuliah.

Peneliti melakukan pengecekan di website Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi yaitu <https://pddikti.kemendikbud.go.id> adalah website pangkalan data pendidikan tinggi, berdasarkan pengecekan yang dilakukan, Universitas Muhammadiyah Palembang telah mengalami penurunan jumlah mahasiswa dalam kurun waktu 3 tahun, yaitu pada tahun 2019, 2020, 2021 yang dilihat berdasarkan pelaporan aktifitas mahasiswa. Pada tahun ganjil 2019 jumlah mahasiswa UMPalembang sebanyak 14.379 mahasiswa, kemudian pada tahun ganjil 2020 mengalami penurunan menjadi 12.480 mahasiswa dan di tahun ganjil 2021 mengalami penurunan kembali menjadi 3.584 mahasiswa.

Kemudian berdasarkan hasil kuesioner pra riset yang dilakukan peneliti dengan menggunakan di google form dan kuesioner secara langsung (offline) dengan 30 responden yaitu alumni UMPalembang angkatan 2017 dan 2016,

tentang ketersediaan alumni untuk menyarankan perguruan tinggi nomor 1 yang disarankan kepada orang yang ingin melanjutkan kuliah. Hasil pra riset ternyata terdapat 14 orang yang bersedia merekomendasikan UMPalembang dan 16 orang tidak semua bersedia merekomendasikan, selain itu rata-rata mereka lebih memilih Perguruan Tinggi lain ketika melanjutkan S2, ini menandakan lebih menyukai Perguruan Tinggi lain dan percaya adanya merek Perguruan Tinggi yang lebih baik selain Universitas Muhammadiyah Palembang. Ini berarti loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang masih rendah. Rendahnya loyalitas tersebut dikarenakan terdapat hal-hal yang menurut responden kurang memuaskan dalam fasilitas di UM Palembang.

Selanjutnya ditanyakan kepada responden tentang hal-hal yang membuat responden kurang puas. Berikut jawaban responden disajikan dalam tabel:

Tabel I.1
Alasan Ketidakpuasan Alumni terhadap UMPalembang

No	Pernyataan	Jumlah (Orang)
1.	Fasilitas kurang lengkap (Tempat <i>charger</i> laptop/hp)	5
2.	Hujan selalu banjir	5
3.	tata kelola parkir serta keamanan kendaraan kurang	4
4.	buku perpustakaan masih banyak buku lama / kurang update	3
5.	wifi terbatas	3
6.	Pelayanan petugas perpustakaan FEB kurang	2
7.	Ac kurang dingin serta ada beberapa yang rusak	2
8.	Gedung	1
9.	kurangnya aktivitas yang memotivasi mahasiswa untuk mengikuti even-even nasional atau internasional	1
10.	Kurangnya praktek bagi yang berkuliah dibagian ekonomi, kebanyakan teori yang	1
11.	diberikan Admin lama membalas pertanyaan/keluhan	1
	Jumlah	28

Sumber : Hasil Pra Riset Kuisisioner offline dan Google Forms_ Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pernyataan fasilitas kurang lengkap (tempat *charger* laptop/hp), gedung, wifi yang terbatas, buku perpustakaan masih banyak buku lama/kurang update dan ac kurang dingin serta ada beberapa ac yang rusak menggambarkan indikator variabel bukti fisik (*tangibel*) penampilan prasarana fisik kampus merupakan bukti nyata tentang pelayanan yang diberikan yang dapat memberikan kepuasan serta dapat menunjukkan eksistensi kampus kepada eksternal dalam hal ini orang yang ingin kuliah. Dengan wujud yang baik serta dapat di andalkan maka persepsi eksternal pun akan percaya dengan kuliah di tempat tersebut akan memenuhi ekspektasi mereka yang akan menimbulkan kepuasan tersendiri.

2. Pernyataan pelayanan petugas perpustakaan FEB kurang menggambarkan indikator variabel daya tanggap (*responsiveness*) perlunya memberikan pelayanan baik kepada seseorang sangat perlu dilakukan, dengan memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan akan memberikan dampak ikatan emosional (*emotional attachment*) secara pribadi sehingga konsumen merasa puas sehingga akan menjadi pelanggan yang loyal dan karena merasa ekspektasinya terpenuhi.
3. Kurangnya praktek yang berkuliah di bagian ekonomi karena lebih banyaknya teori yang diberikan, ini menggambarkan indikator variabel kehandalan (*reliability*) pentingnya peran kehandalan yaitu dapat memberikan pemahaman yang lebih kepada mahasiswa terhadap materi yang disampaikan. Dengan begitu mahasiswa akan sangat puas terhadap penyampaian materi yang diberikan. Dengan kepuasan tersebut akan membuat konsumen menjadi suka dengan merek tersebut dan akan sukarela untuk merekomendasikan kepada orang lain
4. Pernyataan kurangnya aktivitas yang memotivasi mahasiswa untuk mengikuti even-even nasional atau internasional, hujan selalu banjir, tata kelola parkir serta keamanan kendaraan kurang, menggambarkan indikator variabel jaminan (*assurance*). peran jaminan sangat penting karena dengan mempunyai kompetensi pengetahuan yang baik serta memberikan rasa aman dan kenyamanan konsumen akan merasa tenang bebas dari segala resiko, keamanan secara fisik yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen akan merasa bahwa merek Perguruan

Tinggi tersebut adalah yang terbaik dan akan otomatis akan menjadi pelanggan yang loyal.

5. Pernyataan admin lama membalas pertanyaan/keluhan menggambarkan indikator variabel empati (*empahty*). Dengan memberikan akses kemudahan dalam menghubungi, serta respon cepat dalam memahami masalah pelanggan, maka terjalin hubungan baik antara pihak kampus dengan mahasiswa/alumni sehingga akan memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan bahwa merek Perguruan Tinggi tersebut adalah yang terbaik sehingga pelanggan pun akan menjadi loyal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik dengan melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Alumni Universitas Muhammadiyah Palembang

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Adakah pengaruh kehandalan (*Reliabilitas*) terhadap loyalitas Alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Adakah pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?
4. Adakah pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?

5. Adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?
6. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangibel*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibel*) terhadap loyalitas alumni Universitas Muhammadiyah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Peneliti dapat menambah pengetahuan sebagai bakat dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Manfaat bagi almamater/Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan dan referensi bagi semua pihak Universitas Muhammadiyah Palembang, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Ainun Hikmah (2015). Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Brawijaya (UB). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2). Diakses 15 Oktober 2021, dari file:///C:/Users/LENOVO/Favorites/Downloads/544-1984-1-PB.pdf

Anonymous (2021). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Asiati, Diah Isnaini, dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang : Noer Fikri.

Haryeni, Nofri Yendra (2021, Juli). Service Quality dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 23(2). Diakses 14 Desember 2021, dari file:///C:/Users/LENOVO/Favorites/Downloads/18-35-1-SM.pdf

Hurriyati, Ratih (2019). *Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Penelitian Pada Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabet.

Karen Tambunan, Paham Ginting, Prihatin Lumbanraja (2020). Perspektif Alumni Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan STIPAP Medan Terhadap Loyalitas Alumni Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Medan. *Jurnal AKMAMI*, 1(3). Diakses 15 Oktober 2021, dari file:///C:/Users/LENOVO/Favorites/Downloads/42-868-1-PB.pdf

Natalia Retno Budi Utami (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pasie Rawat Inap Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Sekar Kamulyan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(1). Diakses 13 Desember 2021, dari file:///C:/Users/LENOVO/Favorites/Downloads/1289-1919-1-SM.pdf

Rifa Azkiyah, Rois Arifin, M. Hufron Resti (2018, Agustus). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Negara Bali). *Jurnal Riset Manajemen*, 7(8). Diakses 13 Desember 2021, dari file:///C:/Users/LENOVO/Favorites/Downloads/1227-3120-1-PB.pdf

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013) *Perilaku konsumen*. Yogyakarta : Andi

Setyaningrum, Ari, Jusuf Udaya & Efendi (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Edisi 24). Bandung : Alfabet CV.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Edisi Terbaru). Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy Gregorious Chandra (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta : Andi.