

**PENGARUH FASILITAS DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama : ABIDIN  
Nim : 212014457**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

**PENGARUH FASILITAS DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : ABIDIN  
Nim : 212014457**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ABIDIN  
NIM : 212014457  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Proses Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Mahasiswa Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelarak ademik 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 dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pertanyaan 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 ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2019  
  
Abidin

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Fasilitas dan Proses Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Mahasiswa Muhammadiyah Palembang

Nama : Abidin  
NIM : 212014457  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

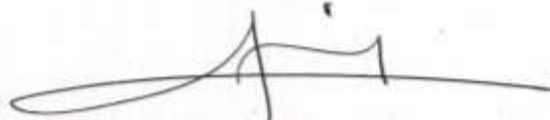
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 2019

Pembimbing I,



**DR. Diah Isnaini A, S.E., M.M**  
NIDN/NBM : 0207046301/652.72

Pembimbing II,

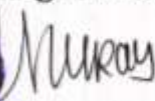


**Amidi, S.E., M.Si**  
NIDN/NBM : 0229056502/782.11

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



**H.J. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si**  
NIDN/NBM : 0216057001/673.84

## **ABSTRAK**

### **ABIDIN / (212014457) / Pengaruh Fasilitas dan Proses Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Muhammadiyah Palembang.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Pengaruh Fasilitas dan Proses Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang? Tujuannya untuk mengetahui pengaruh Fasilitas dan Proses Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Muhammadiyah Palembang.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian Asosiatif yang menghubungkan dua variabel atau lebih yaitu variabel independen (Fasilitas dan Proses) dan variabel dependen (Loyalitas Mahasiswa). Operasional variabel adalah variabel loyalitas pelanggan berdefinisi perasaan kasih sayang yang melekat dalam diri Mahasiswa indikatornya membeli teratur, mereferensikan, kebal terhadap pesaing, fasilitas berdefinisi adalah semua aspek fasilitas fisik yang disediakan indikatornya fasilitas ruangan, fasilitas selain non ruangan, proses berdefinisi adalah metode pengoperasian atau serangkaian tindakan tertentu yang umumnya berupa langkah – langkah yang diperlukan dalam suatu ukuran yang telah ditetapkan untuk bertransaksi indikatornya pra pembelian, pelaksanaan, pasca pembelian, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang yang mengetahui pelayanan loyalitas yang jumlahnya 7930 orang. Sampel diambil 269 sebagai teknik Cluster Sampling. Data primer diperlukan sebagai dasar analisis, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (Angket). Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Hasil pengujian regresi linear berganda membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas dan proses secara bersama-sama terhadap loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang. Selain itu hasil pengujian juga membuktikan terhadap pengaruh positif dan signifikan fasilitas dan proses secara parsial terhadap loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

**Kata kunci : Fasilitas, proses pelayanan, Loyalitas Mahasiswa.**

*Abstract*

***Abidin / (212014457) / The Influence of Facility and Service Process on the Student Loyalty of Universitas Muhammadiyah Palembang.***

*The formulation of the problem in this study was whether or not there was an influence of facility and service process on the student loyalty of Universitas Muhammadiyah Palembang. The objective of this study was to find out the influence of facility and service process on the student loyalty of Universitas Muhammadiyah Palembang. This study was associative research that connecting two or more variables; independent variables (Facilities and Processes) and the dependent variable (Student Loyalty). The population in this study was all students of the Universitas Muhammadiyah Palembang who knew about loyalty services as 7930 people. The sample was taken through a cluster sampling technique. The primary data was needed as a basis for analysis, while the data collection technique was a questionnaire. The analysis technique used was Multiple Linear Regression.*

*The results of multiple linear regression testing proved that there was a positive and significant influence of facility and process simultaneously on the Student Loyalty of Universitas Muhammadiyah Palembang. In addition, the test results also proved that there was a positive and significant influence of facility and process partially to the Student Loyalty of Universitas Muhammadiyah Palembang.*

*Key words: Facility, Service Process, Student Loyalty*

**PENGESAHAN**

**NO. 448/Abstract/LB/UMP/VIII/2019**

**Telah di Koreksi oleh**

**Lembaga Bahasa**

**Universitas Muhammadiyah Palembang**



## **PRAKATA**

### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ PENGARUH FASILITAS DAN PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA MUHAMMADIYAH” tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih yang sangat tulus , penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku Bapak Jum'at husien dan Ibu Yus nawati yang telah sangat berjasa dalam membesarkan, mendidik, mendo'akan, dan memberikan motivasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada kakak dan ayukku karena berkat motivasinya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu disampaikan juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, diantaranya:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan , S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E, M.M dan Bapak Amidi,S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Sahabat dan teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan dukungan selama ini.
8. Almamater tercinta dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca amiin.

**Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh**

Palembang, 2019

Penulis

Abidin



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PRAKATA .....	iv
HALAMAN DAFTAR ISI .....	vi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	viii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	x
HALAMAN ABSTRAK .....	xi
HALAMAN ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Operasionalisasi Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Data Yang Diperlukan .....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	29

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	32
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	52

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemasaran merupakan salah satu fungsi penting setiap organisasi. Fungsi pemasaran mengarahkan organisasi pada kebutuhan dan keinginan pasar yang lebih tepat untuk difasilitasi dengan produk, produk apa yang lebih banyak dicari, berapa potensi pasarnya, pada tingkat harga berapa harus ditawarkan, kemana saja harus didistribusikan, dan lain sebagainya. Pemasaran juga tetap diperlukan dalam situasi yang kompetitif. Identifikasi terhadap pesaing berikut kekuatan dan kelemahannya yang harus diantisipasi akan memberikan petunjuk terhadap langkah apa yang sebaiknya dilakukan perusahaan untuk mendapatkan posisi bersaing yang lebih baik.

Pada dasarnya inti pemasaran adalah menciptakan pelanggan-pelanggan yang puas. Bagi perusahaan, pelanggan yang puas memberikan fondasi terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal, selanjutnya loyalitas akan membangun keeratan pelanggan dengan perusahaan. Eratnya hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menumbuhkan keberpihakan pelanggan terhadap produk dan perusahaan secara keseluruhan. Keberpihakan tersebut dapat diwujudkan lewat informasi positif tentang produk dan perusahaan yang dikembangkan oleh pelanggan lewat komunikasi sesama mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktek pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen sasaran secara komprehensif kemudian memanfaatkan pemahaman itu dalam merancang, mengkomunikasikan dan menyampaikan program pemasaran secara lebih efektif dibandingkan para pesaing. Tantangannya adalah bahwa perilaku konsumen itu dinamis dan dipengaruhi oleh beragam faktor baik secara internal maupun eksternal, dapat dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan, memberikan peluang atau ancaman. Semuanya bukan hanya harus dihadapi tetapi yang lebih penting adalah diantisipasi.

Kajian terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan dalam industri jasa, khususnya pendidikan tinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan juga untuk memahami kepuasan mahasiswanya dalam upayanya mempertahankan keberadaannya. Para mahasiswa sebagai pelanggan jasa perguruan tinggi yang merasa puas akan menjadi sumber-sumber publikasi positif lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan. Sumber publikasi memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda dibanding promosi komersial perusahaan. Dalam promosi perusahaan, citra baik mungkin sengaja dimunculkan perusahaan untuk mendapatkan respon positif calon pelanggannya. Akan tetapi publikasi menjadi kisah nyata orang-orang yang pernah menerima jasanya. Proses ini akan memberikan penguatan pada keberadaan perguruan tinggi sehingga lebih besar memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Banyak perguruan tinggi yang beroperasi di Kota Palembang baik perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS). Universitas Sriwijaya dan Universitas Islam Negeri Raden Fatah adalah dua PTN di Palembang. Adapun PTS di Palembang diantaranya Universitas Muhammadiyah Palembang, Universitas Bina Darma, Universitas PGRI, Universitas Tridinanti, Universitas Palembang, dan lain-lain. Diantara berbagai PTS tersebut Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) merupakan salah satu diantaranya.

UMP merupakan perguruan tinggi swasta yang telah lama beroperasi, memiliki banyak fakultas dan program studi, dengan sumberdaya yang telah teruji. Meskipun demikian, persaingan sesama PTS tidak pernah berhenti sehingga penilaian terhadap kinerjanya harus selalu dan terus menerus dilakukan setiap saat. Saat ini banyak muncul perguruan tinggi swasta lain yang menyebabkan UMP harus semakin sering mencermati kemampuannya untuk tetap bertahan dan unggul. Apalagi UMP dimiliki oleh Persyarikatan Muhammadiyah yang berskala nasional, bahkan internasional sehingga memiliki perguruan tinggi di banyak empat. Banyaknya perguruan tinggi yang dimiliki oleh persyarikatan ini memungkinkan kemampuannya melakukan pengelolaan dengan baik.

Selain itu di tengah persaingan yang semakin kompetitif, UMP memiliki tantangan yang tidak kecil. Tuntutan akreditasi dari lembaga pendidikan tinggi (Kementrian) semakin tinggi, di lain pihak pesaing baru bermunculan dan pesaing lama pun semakin gencar mengokohkan keberadannya. Berbagai kondisi di atas perlu di atasi dan diantisipasi oleh Persyarikatan Muhammadiyah khususnya para pengelola UMP.

Berbagai kondisi di atas tentu menjadi tantangan tersendiri bagi UMP untuk menciptakan loyalitas bagi seluruh mahasiswanya. Mahasiswa yang loyal terhadap UMP membawa keberuntungan tersendiri bagi UMP baik sekarang maupun yang akan datang. Riset awal dilakukan untuk mengetahui loyalitas mahasiswa UMP. Ketika ditanyakan kepada 30 mahasiswa tentang kesediaan mereka untuk menyarankan orang lain masuk UMP, ternyata 13 orang diantaranya atau 43,33% menyatakan tidak bersedia. Selanjutnya, ketika ditanyakan lebih lanjut tentang apa saja yang membuat mereka tidak bersedia menyarankan kepada orang lain untuk masuk UMP; mereka menyatakan tidak puas terhadap UMP. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan beberapa alasan berikut;

**Tabel I.1**  
**Indikator Ketidakpuasan Mahasiswa Terhadap UMP**

No	Alasan	Jumlah (orang)
1	Halaman banjir	6
2	AC sering mati	9
3	Kursi masih model lama	7
4	Proses pelayanan kurang	8
Jumlah		30

Sumber : Wawancara pra-riset, 2018

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari lapangan di atas, tampaknya mahasiswa UMP kurang loyal dengan almamaternya. Hal ini terbukti tidak semua mahasiswa bersedia menginformasikan bahkan menyarankan orang lain untuk ikut masuk UMP. Mahasiswa-mahasiswa yang kurang loyal tentu kurang

menguntungkan UMP sebab mahasiswa-mahasiswa tersebut tidak dapat menjadi salah satu sumber informasi yang baik untuk UMP. Dikhawatirkan mahasiswa-mahasiswa tersebut justru akan menjadi sumber informasi yang kurang baik bahkan merugikan UMP.

Kondisi di atas terjadi karena terdapat fenomena bahwa mahasiswa kurang puas terhadap :

#### 1. Fasilitas fisik UMP

Keluhan mahasiswa terhadap AC, kursi, dan halaman menggambarkan penilaian mahasiswa terhadap bukti fisik yang ditawarkan UMP. Dalam operasi sebuah organisasi jasa seperti UMP, fasilitas berfungsi sebagai penunjang kegiatan dalam penyampaian jasa sehari-hari. Semakin lengkap dan baik ketersediaan fasilitas akan menyebabkan proses penyampaian jasa juga semakin memuaskan, demikian sebaliknya. Penilaian mahasiswa terhadap fasilitas tentu harus dilakukan secara menyeluruh sehingga selain berbagai fasilitas yang dikeluhkan di atas tentu terdapat banyak fasilitas lain yang juga perlu dievaluasi tingkat kepuasannya. Misalnya fasilitas perpustakaan, laboratorium, olah raga, tempat ibadah, sarana kebersihan, dan lain-lain.

#### 2. Proses pelayanan UMP

Proses pelayanan tersebut dinilai secara umum. Terdapat berbagai proses pelayanan yang sebenarnya diberikan kepada konsumen/mahasiswa oleh UMP. Misalnya proses pelayanan pendaftaran, proses pelayanan, umum, proses pelayanan akademik, proses pelayanan perkuliahan, proses pelayanan bursa

kerja, dan lain sebagainya. Proses pelayanan merupakan inti kegiatan pemasaran jasa seperti jasa pendidikan yang ditawarkan UMP. Dalam pra-riset ditemukan fenomena bahwa proses pelayanan yang kurang baik termasuk alasan yang diungkapkan oleh responden. Memang tidak tampak secara detail proses pelayanan apa yang dimaksud responden, artinya semua proses pelayanan yang diberikankan UMP dapat berpotensi menyebabkan ketidakpuasan dan berakibat pada loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Proses terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Palembang

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh fasilitas dan proses pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan proses pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Palembang.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang ditempuh di bangku kuliah dalam bidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Almamater

Sebagai salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya apabila akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Fandy Tjiptono(2008) Strategi Pemasaran. Yogyakarta:Penerbit CV Andi
- Hasan Iqbal.(2008). *Analisis Data Penelitian dengan Stastistik*.Jakarta:Penerbit Bumi Aksara.
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller.(2009)*Manajemen Pemasaran*.Jakarta Penerbit Erlangga
- Lovelock, Christopher & Lauren K. Wright. (2005) Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT Indeks
- Sugiyono.(2016)*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Penerbit Alfabeta
- Yazid (2005)Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi. Yogyakarta : Andi