
Membangun Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik Dalam Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas mahasiswa Di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten

Developing Learning, Service, and Physical Facility Systems to Enhance Student Satisfaction and Loyalty at Politeknik Manufaktur Ceper Klaten

Suparni ¹⁾, Tri Daryanto ²⁾ Galih Wisnu Wardana ³⁾

Email: aniksuparni1975@gmail.com¹, anto.tridaryanto@gmail.com², gwisnu1@gmail.com³

Manajemen Industri POLMAN Ceper^{1,2}

Universitas Dharma AUB Surakarta³;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji, menganalisis hasil riset terkait upaya membangun sistem pembelajaran, pelayanan, media fisik dalam peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta. Jumlah populasi 300 mahasiswa dan sampel sebesar 25% yaitu 300 x 30% 90, jadi sampel penelitian adalah sebesar 90 mahasiswa, dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis menggunakan analisis jalur. Hasil riset menjelaskan sistem Pembelajaran berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Media fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Media fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil uji F dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel Sistem Pembelajaran, pelayanan, media fisik dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Pengaruh langsung Sistem Pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung. Pengaruh langsung pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung. Pengaruh langsung media fisik terhadap loyalitas mahasiswa menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.

Kata Kunci: Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik, Kepuasan Loyalitas Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to determine, test, analyze research results related to efforts to build a learning system, services, physical media in increasing student satisfaction and loyalty at Politeknik Indonusa Surakarta. The population is 300 students and the sample is 25%, namely 300 x 30% = 90, so the research sample is 90 students, with purposive sampling technique. The analysis technique uses path analysis. The research results explain that the Learning system has no significant effect on satisfaction. Service has a significant effect on satisfaction. Physical media has a significant effect on student satisfaction. The Learning System has a significant effect on student loyalty. Service has a significant effect on student loyalty. Physical media has a significant effect on loyalty. Satisfaction has a significant effect on student loyalty. The results of the F test can be concluded that together the variables Learning System, service, physical media and satisfaction have a significant effect on student loyalty. The direct effect of the Learning System on student loyalty produces a greater value than the indirect effect. So it is more effective through direct channels. The direct effect of service on student loyalty produces a greater value than the indirect effect. So it is more effective through direct channels. The direct effect of physical media on student loyalty produces a greater value than the indirect effect. So it is more effective through direct channels..

Keywords: Learning Systems, Services, Physical Media, Student Loyalty Satisfaction

PENDAHULUAN

Politeknik Indonusa Surakarta adalah perguruan tinggi yang mempunyai program pendidikan yang membentuk karakter anak-anak didiknya melalui program pendidikan yang digunakan Politeknik Indonusa Surakarta diharapkan menjadi pusat pendidikan, serta menjamin mutu dan kualitas lulusan yang beriman dan bertakwa, berjiwa interpreneur dan intrapreneur. Politeknik Indonusa Surakarta juga terus berupaya untuk meningkatkan sistem pendidikan agar mampu menyiapkan peserta didik untuk menjadi lulusan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang handal serta memiliki kecakapan sesuai bidangnya, sehingga mampu mengembangkan dan mengabdikan diri sesuai ilmu yang dimilikinya di lingkungan.

Pendidikan merupakan kegiatan yang menyelenggarakan proses belajar mengajar pada jalur formal maupun nonformal. Dengan adanya pendidikan yang baik dan berkualitas akan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mahasiswa dalam mengamati dan menganalisis perubahan yang terjadi. Kualitas pendidikan yang tinggi diharapkan dapat menghindarkan anak-anak bangsa Indonesia dari keterbelakangan dan kebodohan, serta dapat menyesuaikan diri terhadap kemajuan teknologi. Mengingat pentingnya peranan pendidikan, maka pemerintah terus berupaya mengembangkan pendidikan. Upaya tersebut seperti peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, peningkatan kualitas SDM guru serta pembaharuan kurikulum. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Berdasarkan upaya tersebut, maka diperlukan strategi untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa agar mampu bersaing dan menghadapi perkembangan zaman di era modern saat ini. Akan tetapi banyak tantangan dan perubahan proses pembelajaran seiring dengan adanya perubahan sistem pendidikan yang terjadi saat ini, membuat Politeknik Indonusa Surakarta harus menciptakan strategi sistem pendidikan yang lebih inovatif dan kreatif agar mampu bersaing dan mengikuti perubahan teknologi.

Politeknik Indonusa Surakarta berupaya memberikan sistem pembelajaran yang mudah, terstruktur dan dapat dilakukan oleh seluruh peserta didik, mengingat kondisi masing-masing peserta didik yang berbeda-beda. Adanya kendala jaringan internet, fasilitas pembelajaran yang tidak semua mahasiswa mempunyai laptop atau handphone yang memadai yang dapat digunakan untuk mengikuti proses belajar mengajar, oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa belajar Politeknik Indonusa Surakarta. Hardika et al., (2018) menjelaskan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dipengaruhi oleh sistem Pembelajaran dan pelayanan dan lebih lanjut (Prihatin 2023) (2017) menjelaskan loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh adanya media fisik.

Berdasarkan teori tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji hubungan sistem pembelajaran, pelayanan dan media fisik terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik Indonusa Surakarta dengan memasukkan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. (Prihatin 2023), (2017) menjelaskan sistem pembelajaran merupakan kemampuan untuk membuat strategi baru berdasarkan data informasi atau unsur yang diterima, berdasarkan data atau informasi yang tersedia, menemukan banyak kemungkinan jawaban terhadap suatu masalah, dimana penekanannya adalah pada kualitas, ketepatan guna dan keragaman jawaban yang mencerminkan kelancaran, keluwesan dan orisinalitas dalam berfikir serta kemampuan untuk

=====

mengelaborasi suatu gagasan.

Ada beberapa pengertian tentang pembelajaran, di antaranya pembelajaran adalah proses komunikasi dua arah, mengajar dilakukan oleh pihak guru sebagai pendidik, sedangkan belajar dilakukan oleh peserta didik. Pembelajaran adalah proses mental dan emosional, serta berfikir dan merasakan. Seseorang pembelajar dikatakan melakukan pembelajaran apabila pikiran dan perasaannya aktif. Berbeda menurut (Nasution and Sabri 2020) (2020) disampaikan tentang orang yang sudah aktif terlibat pada proses pembelajaran diharapkan akan bisa merasa lebih bahagia, dan lebih pantas untuk pemanfaatan alam sekitar. Sehingga dengan adanya sistem pembelajaran yang sesuai dan efektif akan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Hasil penelitian (Rahman, Gani, and Achmad 2020) menunjukkan bahwa sistem pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Lebih lanjut (Jannah 2020)) menjelaskan dengan adanya sistem pembelajaran akan dapat mengoptimalkan loyalitas mahasiswa, sehingga sistem pembelajaran mempunyai pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa.

(Vianda 2025), et al., (2019) menjelaskan sistem pembelajaran berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian atau research gap hasil penelitian, maka penelitian ini akan mengkaji kembali hubungan sistem pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa. Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa adalah pelayanan. Menurut (Kartomo and Slameto 2016) (2017) pelayanan belajar adalah proses yang dilakukan dalam menjalankan kegiatan belajar aktif, yang didorong oleh niat atau motif untuk menguasai suatu kompetensi guna mengatasi suatu masalah dan dibangun dengan bekal pengetahuan atau kompetensi yang dimiliki melalui penetapan tujuan belajar, memiliki keterampilan belajar, memiliki pendekatan ilmiah dalam belajar, memiliki standar keberhasilan dalam belajar dan memiliki prakarsa untuk belajar. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Moenir 2008) (2022) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain orang secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. karena itu, dalam kegiatan belajar, mahasiswa perlu dibantu dan diarahkan untuk mengenali media fisik yang sesuai dengan dirinya sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara efektif. Hasil penelitian (Simanjuntak and Rambe 2025) et al., (2019) dan (Sumanang and Rivai 2021), et al., (2019) menunjukkan media fisik berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian (Nurlia, Firman, and Syarifuddin 2022) et al., (2017) menunjukkan media fisik berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas. Adanya perbedaan hasil penelitian (research gap) antara media fisik terhadap loyalitas, maka penelitian ini akan mengkaji ulang hubungan media fisik terhadap loyalitas dengan memasukkan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening di Politeknik Indonusa Surakarta.

(Cynthia, Martono, and Indriayu 2016), (2019) menjelaskan bahwa media fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, sedangkan penelitian (Wulandari 2020), (2019) menunjukkan media fisik berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan. Adanya perbedaan hasil penelitian atau research gap antara media fisik terhadap kepuasan, maka penelitian ini akan mengkaji ulang hubungan media fisik terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening di Politeknik Indonusa Surakarta.

Menurut Sopiadin (2023: 33) mengemukakan kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka mahasiswa akan merasa tidak puas.

Dengan adanya kepuasan mahasiswa yang tinggi maka akan dapat menghasilkan loyalitas yang maksimal. Hasil penelitian (Santoso n.d.) (2020), Purwaningsih (2018). (Alimin et al. 2022) (2021), (Basuki and Prawoto 2016) (2021) menunjukkan bahwa kepuasan belajar berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan masalah penelitian yang telah dikemukakan peneliti- peneliti di atas serta fenomena-fenomena yang terjadi di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten, maka Penulis mengambil judul: "Membangun Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik Dalam Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten".

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah sistem pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
2. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
3. Apakah media fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
4. Apakah Sistem Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
5. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
6. Apakah media fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?
7. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh Sistem Pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- b. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- c. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh media fisik terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- d. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh Sistem Pembelajaran terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- e. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- f. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh media fisik terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.
- g. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas menurut (Astuti and Lutfi 2019)(2018:45) adalah: *Loyalty is the degree to which a consumer repeatedly patronizes a service provider, has a positive attitude toward the provider, and considers using only this provider when a need for the service arises again*". Loyalitas adalah sejauh mana pelanggan melakukan pembelian ulang kepada penyedia layanan, memiliki sikap positif terhadap penyedia, dan menganggap hanya akan menggunakan provider ini ketika kebutuhan untuk layanan muncul lagi.

Menurut (Dharmesta, GS, and Rachim 2025) (2019:99), mendefinisikan loyalitas mahasiswa adalah sebagai berikut: "Brand Loyalty is: (1) the biased (i.e. non random), (2) behavioral responses (i.e. purchase), (3) expressed over time, (4) by some decision making unit, (5) with respect to one or more alternative brands out of a set of such brands and is (6) a function of psychological (i.e. decision making evaluative) processes.

Menurut Fornier dan Yao (2011:78), loyalitas mahasiswa merupakan suatu sikap yang menggambarkan loyalitas aktual dari mahasiswa yang tidak ditampakkan atau tidak disadari, tetapi analisis dan gambaran yang benar secara jelas diperlukan untuk mendasari struktur sikap dari mahasiswa. Adapun Jacoby dan Kyner (2010:98) loyalitas mahasiswa dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli.

2. Sistem Pembelajaran

Sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerjasama secara keseluruhan berdasarkan tujuan bersama. Istilah sistem sering disamaartikan dengan kata sistim. Kata Sistim dalam pengertian awam memiliki makna: cara, kiat, metode, strategi, taktik, dan siasat. Kata sistem ini berasal dari bahasa Yunani yang artinya berdiri bersama (stand together). Sistem adalah sekumpulan benda yang memiliki hubungan diantara mereka. Sistem adalah suatu

kelompok unsur yang saling berinteraksi, saling terkait atau ketergantungan satu sama lain yang membentuk satu keseluruhan yang kompleks. Dari pengertian tersebut maka muncullah kata keseluruhan (wholeness), kesatuan (unity), dan keterkaitan (correlated). Menurut Aristoteles, "The whole is more than the sum of its parts" yang artinya adalah bahwa keseluruhan itu tidak sekedar penjumlahan dari bagian-bagiannya.

Menurut Kimble dan Garnezy (2022) pembelajaran adalah suatu perubahan loyalitas yang relatif tetap dan merupakan hasil praktek yang diulang-ulang. Pembelajaran memiliki makna bahwa subjek belajar harus dibelajarkan bukan diajarkan. Subjek belajar yang dimaksud mahasiswa atau pembelajar yang menjadi pusat kegiatan belajar. Selain itu Rombepajung juga berpendapat bahwa pembelajaran adalah pemerolehan suatu ketrampilan melalui pelajaran, pengalaman, atau pengajaran. Sistem pembelajaran aktivitasnya dalam bentuk interaksi belajar mengajar dalam suasana interaksi edukatif, yaitu interaksi yang sadar akan tujuan, artinya interaksi yang telah dicanangkan untuk suatu tujuan tertentu setidaknya adalah mencapai tujuan instruksional atau tujuan pembelajaran yang telah dirumuskan pada satuan pelajaran. Kegiatan pembelajaran yang diprogramkan guru merupakan kegiatan integralistik antara pendidik dengan peserta didik. Kegiatan pembelajaran secara metodologis berakar dari pihak pendidik yaitu guru dan kegiatan belajar secara pedagogis terjadi pada diri peserta didik.

Sistem pembelajaran adalah kombinasi terorganisasi yang meliputi unsur-unsur manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan prosedur yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Unsur pembelajaran adalah mahasiswa, manusiawi dalam sistem guru/pengajar, pustakawan, laboran, tenaga administrasi serta orang-orang yang mendukung terhadap keberhasilan proses pembelajaran pembelajaran harus selalu mengacu kepada rumusan tujuan yang ingin dicapai dalam suatu kegiatan pembelajaran tersebut.

Keberhasilan dalam mencapai tujuan juga sangat tergantung pada komponen ini. Bagaimana lengkap dan jelasnya komponen lain, tanpa dapat diimplementasikan dengan strategi yang tepat, maka komponen-komponen tersebut tidak akan memiliki makna dalam proses pencapaian tujuan.

3. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu: yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan

dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuhan pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

4. Media Fisik

Kata media berasal dari bahasa Latin *medius* yang secara harfiah berarti „tengah“, „perantara“ atau „pengantar“. Dalam bahasa Arab, media adalah perantara atau pengantar pesan dari pengirim kepada penerima pesan. Media adalah pengantar pesan dari pengirim ke penerima pesan, dengan demikian media merupakan wahana penyalur informasi belajar atau penyalur pesan. Media adalah bentuk-bentuk komunikasi baik tercetak maupun audiovisual serta peralatannya. Media hendaknya dapat dimanipulasi, dapat dilihat, didengar, dan dibaca. Sedangkan menurut Association of Education and Communication Technology (AECT), media adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyalurkan pesan atau informasi. Pembelajaran merupakan terjemahan dari kata "instruction" yang dalam bahasa Yunani disebut *instructus* atau "intruere" yang berarti menyampaikan pikiran, dengan demikian arti instruksional adalah menyampaikan pikiran atau ide yang telah diolah secara bermakna melalui pembelajaran.

Media pembelajaran adalah segala bentuk alat komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dari sumber ke peserta didik secara terencana sehingga tercipta lingkungan belajar yang kondusif dimana penerimanya dapat melakukan proses belajar secara efisien dan efektif. Media pembelajaran merupakan suatu teknologi pembawa pesan yang dapat digunakan untuk keperluan pembelajaran, media pembelajaran merupakan sarana fisik untuk menyampaikan materi pelajaran. Media pembelajaran merupakan sarana komunikasi dalam bentuk cetak maupun pandang dan dengar termasuk teknologi perangkat keras. Media pembelajaran digunakan sebagai sarana pembelajaran di perguruan tinggi bertujuan untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan. Media adalah sarana yang dapat digunakan sebagai perantara yang berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan. Kesimpulannya media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi dalam proses belajar mengajar sehingga dapat merangsang perhatian dan minat peserta didik dalam belajar.

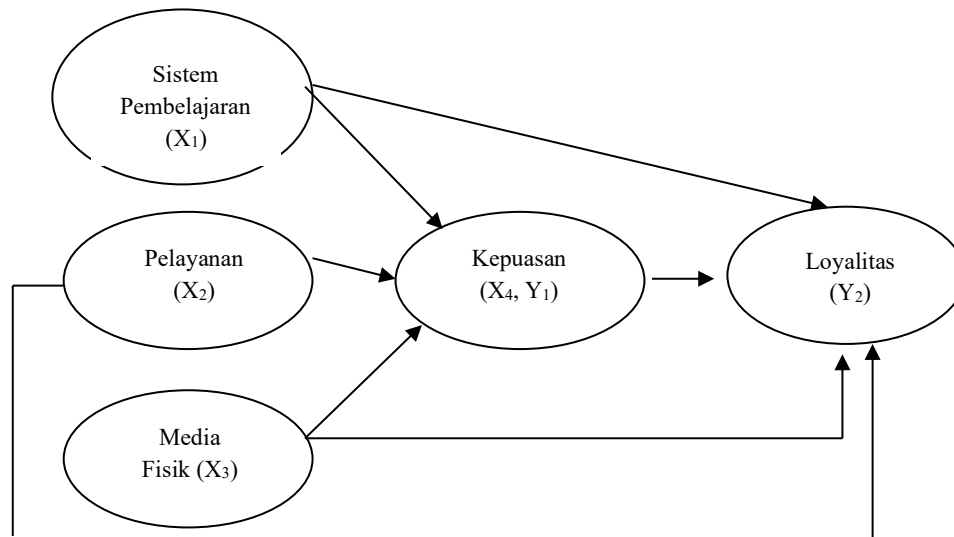
5. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena mahasiswa adalah mahasiswa dari barang yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan (Hoffman n.d.) (2018) yaitu: "Without customers, the service firm has no reason to exist. Definisi kepuasan mahasiswa menurut Mowen (2018:76): "Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses". Oleh karena itu, pemerintah seperti organisasi harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa atau sesuai dengan tingkat yang diinginkan oleh mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Engel, et al (2018:34) mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi purna beli terhadap alternative yang

dipilih yang memberikan hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan mahasiswa. (Kotler and Keller 1992) (2017:37) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding harapannya.

Kerangka Konseptual



Gambar II.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Dimiyati, (2017), Yuning, et al., (2020), Halidah, (2019), Sutanto, (2021) Hadiwidjaja, (2017), Yuniarta, et al., (2019), Apriliana & Hidayat, (2020), Puspitasari, (2021), Utama, (2021), Astuti & Lutfi, (2019), Subawa & Sulistyawati, (2020), Triana, (2017)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem pembelajaran, kualitas pelayanan, dan media fisik terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Manufaktur Ceper Klaten berdasarkan data yang dapat diukur secara numerik dan dianalisis secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Politeknik Manufaktur Ceper Klaten. Berdasarkan data akademik Politeknik Manufaktur Ceper Klaten Tahun Akademik 2025/2026, jumlah mahasiswa aktif sebanyak 300 mahasiswa.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi responden penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin. Dengan jumlah populasi sebanyak 300 mahasiswa dan tingkat kesalahan (error) sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 171 responden. Sampel tersebut dianggap telah mewakili populasi sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kondisi mahasiswa Politeknik Manufaktur Ceper Klaten.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung maupun secara daring kepada mahasiswa Politeknik Manufaktur Ceper Klaten. Penggunaan kuesioner dipilih karena mampu

memperoleh informasi secara efektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap sistem pembelajaran, kualitas pelayanan, media fisik, dan kepuasan mahasiswa. Selain itu, metode ini memudahkan proses pengumpulan data dalam waktu yang relatif singkat serta memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kualitas instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh sistem pembelajaran, kualitas pelayanan, dan media fisik terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

Berdasarkan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini, $(df) = 98 - 2 = 96$ pada tingkat signifikan 0,05 diperoleh r-tabel sebesar 0,1986. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,205). Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pada variabel Loyalitas (Y) Sistem Pembelajaran (X1), Pengetahuan Pelayanan (X2), *Media Fisik* (X3), dan Kepuasan (X4,Y) seluruh item menunjukkan korelasi diatas 0,205. Maka semua indikator kuesioner dinyatakan valid. Berdasarkan hasil olah data, seluruh variabel dinyatakan reliabel dengan diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Hasil Cronbach's Alpha Sistem Pembelajaran (X1) sebesar 0,890, Pengetahuan Pelayanan (X2) sebesar 0,864, Media Fisik (X3) sebesar 0,908, dan Kepuasan sebesar 0,791 (X4,Y) dan Loyalitas (Y) sebesar 0,775.

Uji Linieritas

Tabel 1
 Hasil Uji Linieritas

Tabel IV.8
 Hasil Uji Linieritas
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.046 ^a	.002	-.045	.86921819

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik

Dari hasil uji linieritas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,000 dengan jumlah sampel 90, besarnya nilai c^2 hitung = $90 \times 0,002 = 0,18$, sedangkan nilai c^2 tabel sebesar 75,62. Nilai c^2 hitung $< c^2$ tabel jadi dapat disimpulkan > bahwa model yang benar adalah model linier..

Analisis Jalur (Path Analysis)

Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
 Hasil Analisis Jalur Persamaan 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,411	2,174		2,490	,015
	Sistem Pembelajaran	-,038	,124	-,039	-,304	,762
	Pelayanan	,403	,131	,373	3,077	,003
	Media Fisik	,338	,140	,314	2,420	,018

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari Tabel IV.12 dapat dibuat persamaan regresi 1 sebagai berikut :

$$Y_1 - 0,039 X_1 + 0,373 X_2 + 0,314 X_3$$

Keterangan:

- 1) B_1 koefisien regresi Sistem Pembelajaran sebesar -0,039 hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pembelajaran berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, ini berarti bahwa apabila Sistem Pembelajaran ditingkatkan, maka kepuasan akan menurun.
- 2) B_2 = koefisien regresi pelayanan sebesar 0,373 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini berarti apabila pelayanan mahasiswa ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat.
- 3) B_3 = koefisien regresi media fisik sebesar 0,314 hal ini menunjukkan bahwa media fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini berarti apabila media fisik ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat..

Hasil uji Hasil Analisa Jalur Persamaan 2 pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
 Hasil Analisa Jalur Persamaan 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,373	,876		2,708	,008
	Sistem Pembelajaran	,436	,048	,555	9,026	,000
	Pelayanan	,137	,054	,154	2,544	,013
	Media Fisik	,214	,056	,242	3,804	,000
	Kepuasan	,098	,042	,119	2,334	,022

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari Tabel IV.13 dapat dibuat persamaan regresi 2 sebagai berikut :

$$Y = 0,555 X_1 + 0,154 X_2 + 0,242 X_3 + 0,119 X_4$$

Keterangan:

- 1) B_1 koefisien regresi Sistem Pembelajaran sebesar 0,555 hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pembelajaran berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, apabila Sistem Pembelajaran ditingkatkan maka loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat.
- 2) B_2 = koefisien regresi pelayanan sebesar 0,154 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini berarti apabila pelayanan ditingkatkan maka loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat.
- 3) B_3 = koefisien regresi media fisik sebesar 0,242 hal ini menunjukkan bahwa media fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini berarti apabila media fisik ditingkatkan maka loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat.
- 4) B_4 = koefisien regresi kepuasan sebesar 0,119 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini berarti apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta akan meningkat.

Uji t (Parsial)

Tabel 4
 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persamaan 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5,411	2,174		,015
	Sistem Pembelajaran	-,038	,124	-,039	,762
	Pelayanan	,403	,131	,373	,003
	Media Fisik	,338	,140	,314	,018

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari Tabel IV.14 dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pembahasan:

- 1) Pengaruh Sistem Pembelajaran Terhadap Kepuasan Sistem Pembelajaran berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,762 > 0,05$. Sehingga hipotesis 1 tidak terbukti.

- 2) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,003 < 0,05$. Sehingga hipotesis 2 terbukti.
- 3) Pengaruh media fisik Terhadap Kepuasan Media fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,018 < 0,05$. Sehingga hipotesis 3 terbukti.

Hasil Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persamaan 2 pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persamaan 2

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	2,373	,876		2,708	,008
Sistem Pembelajaran	,436	,048	,555	9,026	,000
Pelayanan	,137	,054	,154	2,544	,013
Media Fisik	,214	,056	,242	3,804	,000
Kepuasan	,098	,042	,119	2,334	,022

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari Tabel IV.15 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 4) Pengaruh Sistem Pembelajaran Terhadap Loyalitas mahasiswa Sistem Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis 4 terbukti.
- 5) Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas mahasiswa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,013 < 0,05$. Sehingga hipotesis 5 terbukti.
- 6) Pengaruh Media fisik Terhadap Loyalitas mahasiswa Media fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis 6 terbukti
- 7) Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas mahasiswa Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,022 < 0,05$. Sehingga hipotesis 7 terbukti

Uji F (Simultan)

Tabel 3 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	384,100	4	96,025	126,829	,000 ^a
Residual	64,356	85	,757		
Total	448,456	89			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan , Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik
 b. Dependent Variable: Loyalitas

Hasil uji F diketahui besarnya nilai $F = 126,829$ signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel Sistem Pembelajaran, pelayanan, media fisik dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Tabel 8 Uji Koefisiensi Determinasi Persamaan 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.354	.332	2.235

a. Predictors: (Constant), Media Fisik, Pelayanan, Sistem Pembelajaran

Tabel 8 Uji Koefisiensi Determinasi Persamaan 2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	.856	.850	.870

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Sistem Pembelajaran, Pelayanan, Media Fisik
 b. Dependent Variable: Loyalitas

Hasil perhitungan nilai R total sebesar 0,448 dapat diartikan Ayalitas mahasiswa di Politehnik Indonusa Surakarta dijelaskan oleh variabel Sistem Pembelajaran, pelayanan, media fisik dan kepuasan sebesar 44,8% dan sisanya 55,2% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian sebagai contoh kecepatan pelayanan dan penanganan komplain..

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sistem Pembelajaran Terhadap Loyalitas mahasiswa

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas mahasiswa di Politehnik Indonusa Surakarta, untuk variabel Sistem Pembelajaran adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa di Politehnik Indonusa Surakarta sebaiknya meningkatkan sistem pembelajaran agar loyalitas dapat meningkat.

Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh S (Kartikasari, Dimyati, and

Sukarno 2018), (2017), (Huiming and Yuning 2020), et al., (2020), Halidah, (2019), (Astuti, Sutanto, and Siddiq 2020), (2016), Hadiwidjaja, (2017), Yuniarta, et al., (2019), yang menyatakan bahwa Sistem Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian ini mendukung Apriliana & Hidayat, (2020), (Astuti, Sumastuti, and Puspitasari 2023), (2016), yang menyatakan bahwa Sistem Pembelajaran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini dapat dilakukan dalam mempertahankan Sistem Pembelajaran yang sudah ada antara lain dengan melihat nilai indikator tertinggi, langkah-langkahnya adalah dengan cara:

- a. Pegawai di Politeknik Indonusa Surakarta tanggap atau cepat merespon keluhan yang disampaikan mahasiswa
- b. Politeknik Indonusa Surakarta memiliki pelayanan yang baik dalam melayani mahasiswa, sehingga menerima masukan-masukan dari mahasiswa.
- c. Pegawai di Politeknik Indonusa Surakarta cepat dalam menyelesaikan pelayanan mahasiswa.

Dengan adanya Sistem Pembelajaran yang baik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa, sehingga mahasiswa akan merasakan terlayani dengan baik dan loyalitas mahasiswa akan meningkat di Politeknik Indonusa Surakarta.

2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas mahasiswa

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangks peningkatan loyalitas mahasiswa, untuk variabel pelayanan adalah tidak efektif, karena pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta sebaiknya menggunakan variabel pelayanan secara langsung.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dimiyati, (2017), Yuning, et al. (2020), (Apriliana and Hidayat 2020), (2020). Puspitasari, (2016). (Hutama 2021). (2015), Astuti & Lutfi, (2019), (Subawa and Sulistyawati 2020). (2020). (Triana, Pranitasari, and Marichs 2017), (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan pelayanan mahasiswa antara lain dengan melihat nilai indikator tertinggi dari uji validitas, langkah- langkahnya adalah dengan cara:

- a. Pegawai Politeknik Indonusa Surakarta memiliki kompetensi yang baik.
- b. Mahasiswa percaya terhadap kredibilitas Politeknik Indonusa Surakarta.
- c. Politeknik Indonusa Surakarta memiliki pelayanan yang bagus dengan manajemen modern.

Dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepercayaan kepada mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta semakin baik

3. Pengaruh Media fisik Terhadap Loyalitas mahasiswa

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas mahasiswa, untuk variabel media fisik adalah tidak efektif, karena pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta sebaiknya

menggunakan variabel pelayanan secara langsung.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dimyati, (2017). Yuning, et al., (2020), Apriliana & Hidayat, (2020), Puspitasari, (2016). Utama, (2015), Astuti & Lutfi, (2019), Subawa & Sulistyawati, (2020), Triana, (2017) yang menyatakan bahwa media fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan atau perbaikan media fisik antara lain dengan melihat nilai indikator tertinggi dari uji validitas, langkah-langkahnya adalah dengan cara:

- a. Kampus sudah meningkatkan perbaikan fasilitas yang nyaman di Politeknik Indonusa Surakarta.
- b. Kampus meningkatkan Lab yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Politeknik Indonusa Surakarta.
- c. Kampus memperbaiki ruang kelas yang nyaman di Politeknik Indonusa Surakarta.

Dengan adanya media fisik yang semakin baik, akan meningkatkan loyalitas mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa Sistem Pembelajaran menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Media Fisik menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Secara simultan, Sistem Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, dan Media Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Manufaktur Ceper Klaten. Nilai koefisien determinasi (R^2) atau Adjusted R Square diperoleh sebesar 0,448 atau 44,8%, sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen berupa Sistem Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, dan Media Fisik mampu menjelaskan variasi Kepuasan Mahasiswa sebesar 44,8%, sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas dosen, lingkungan akademik, citra institusi, biaya pendidikan, komunikasi, maupun faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Alimin, Erina, Eddy Eddy, Diana Afriani, Nendy Pratama Agusfianto, Yusi Faizathul Octavia, Titiek Mulyaningsih, Satriawan Satriawan, Siti Yulianah M. Yusuf, Rudi Irwansyah, and Agustinus Moonti. 2022. *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar Di Era Bisnis Modern*. Seval Literindo Kreasi.

Apriliana, V., and W. Hidayat. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal Cabang Banyumanik).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(4):571–81.

Astuti, Davia Sri, and Mohamad Lutfi. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen* 9(2):132–44.

Astuti, Sri Dewi, Efriyani Sumastuti, and Ratih Hesty Utami Puspitasari. 2023. “Analisis Loyalitas Nasabah Pengguna Brimo (Studi Kasus Nasabah BRI Di Semarang Timur).” *Jurnal Kompetitif* 12(2):165–79.

Astuti, Vega Ayu Putri, Eko Madyo Sutanto, and Faiz Rahman Siddiq. 2020. “PENGARUH IMPLEMENTASI E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN.” *ProBank* 5(1):138–56.

Basuki, Agus Tri, and Nano Prawoto. 2016. “Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis.” *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.

Cynthia, Lela Camellia, Trisno Martono, and Mintasih Indriayu. 2016. “Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Ekonomi Siswa Kelas XII IS Di SMA Negeri 5 Surakarta Tahun Ajaran 2015/2016.” *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi* 1(2).

Dharmesta, Rangga Oncar, Achmad Daengs GS, and Robbi Rachim. 2025. “Efektivitas Operasional Dan Tantangan Pengelolaan Koperasi Ritel: Studi Kasus Koperasi Mart Pada Koperasi Konsumen Pejuang Empat Lima.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4(2):621–31.

Hoffman, K. n.d. “Beteson, 2012.” *Essentials on Service Marketing Florida*.

Huiming, Du, and Wang Yuning. 2020. “An Empirical Study on the Relationship among Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions of Battery Electric Vehicle User in China.” P. 22011 in *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 546. IOP Publishing.

Hutama, Jeremy Fidelio Djie. 2021. “Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Indeks Lq45 (2015-2019).” *Parsimonia-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8(1):1–11.

Jannah, Ikha Nur. 2020. “Efektivitas Penggunaan Multimedia Dalam Pembelajaran IPA Di SD.” *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar* 4(1):54–59.

Kartikasari, Maria Dewi, Muhammad Dimyati, and Hari Sukarno. 2018. “Pengaruh Green Marketing Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Mediasi Minat Membeli Konsumen Sariayu Martha Tilaar Di Kota Jember.” *Journal Ekonomi Dan Akuntansi* 2:172–77.

-
- Kartomo, Andhika Imam, and Slameto Slameto. 2016. "Evaluasi Kinerja Guru Bersertifikasi." *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 3(2):219–29.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 1992. "Perilaku Konsumen." *PT Midas Surya Grafindo, Jakarta*.
- Moenir, Ari Soenanda. 2008. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia."
- Nasution, Mulia, and Sabri Sabri. 2020. "Upaya Guru Agama Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di MTsN 3 Padangsidimpuan." *Darul Ilmi: Jurnal Ilmu Kependidikan Dan Keislaman* 8(2):181–94.
- Nurlia, Andi, Ahmad Firman, and Syarifuddin Syarifuddin. 2022. "Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran, Kompetensi Guru Dan Kinerja Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Taman Kanak-Kanak Se-Kecamatan Bontoharu Kabupaten Kepulauan Selayar." *Nobel Management Review* 3(3):382–89.
- Prihatin, Eka. 2023. *Strategi Sukses CRM Di Perguruan Tinggi: Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Pertumbuhan Perguruan Tinggi Berkualitas*. Indonesia Emas Group.
- Rahman, Irfan, Ruslan Abdul Gani, and Irfan Zinat Achmad. 2020. "Persepsi Siswa Pada Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Tingkat SMA." *Jurnal Pendidikan Olah Raga* 9(2):144–54.
- Santoso, Yenny. n.d. "DAFTAR PUSTAKA. Azwar, S.(2011) Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya (Edisi 2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar."
- Simanjuntak, Andini Zahara, and Riris Nurkholidah Rambe. 2025. "Improving Speaking Skills Through Hand Puppet Media for Class III Students: Peningkatan Keterampilan Berbicara Melalui Media Boneka Tangan Pada Siswa Kelas III." *Pedagogia: Jurnal Pendidikan* 14(2):329–54.
- Subawa, I. Gede Benny, and Eka Sulistyawati. 2020. "Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi."
- Sumanang, Irvan Riva'i, and Indartono Rivai. 2021. "Evaluasi Biaya Dan Waktu Dengan Earned Value Pada Proyek Gedung Sportainment Telkom Corporate University Gegerkalong Bandung." *Jurnal Teknik Sipil-Arsitektur* 20(2):106–28.
- Trianah, Lilik, Diah Pranitasari, and Siti Zahrani Marichs. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 26(01):105–22.
- Vianda, Sharly Lola. 2025. "PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN PROBLEM BASED LEARNING BERBANTUAN VIDEO ANIMASI PADA KEMAMPUAN PEMECAHAN



MASALAH MATEMATIS PESERTA DIDIK DI KELAS VIII SMPN 1 LUBUK SIKAPING.”

Jurnal Edukasi Dan Penelitian Matematika 14(4):7–13.

Wulandari, Nyemas. 2020. “Pengembangan Media Pembelajaran Fisika Berbasis Android Di SMA Negeri 3 Ngabang.” *Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains* 9(1):21–27.