

## PERANAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN (SUATU SURVEY PERGURUAN TINGGI POLITEKNIK DI JAWA BARAT)

**Mukaram**

Bandung State Polytechnic

e-mail: [mukaram@an.polban.ac.id](mailto:mukaram@an.polban.ac.id)

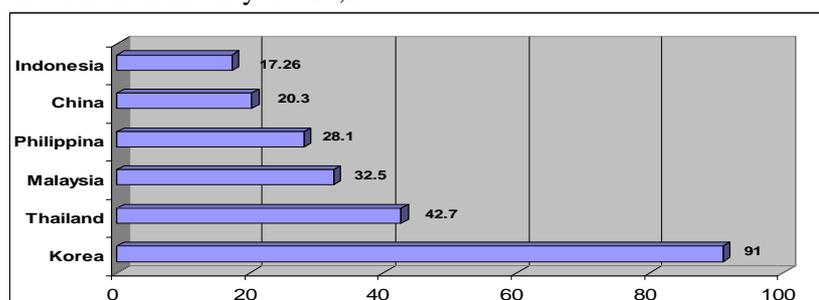
### Abstract

*The study used the descriptive method, this is done in the form of the analysis of primary data from questionnaire distribution. The number of respondents was 1511 students. From these 1511 are comprised of state polytechnic students numbered 540, while the rest of the amount is 971 students from private polytechnics. In this study, of 1,511 questionnaires were collected only 1346 were used in the data analysis stage. Statistical analysis used is regression analysis with SPSS program. The results of this study indicate that the level of consumer satisfaction was quite satisfied and leads to satisfied, it is reflected by the results of data analysis showed the mean number of 3.37. For Consumer loyalty variable, data analysis results show the mean number of 3.71. This figure indicates that consumer loyalty at enough level and tend to satisfied level. While regression analysis showed that consumer satisfaction contributed 0.570 to the consumer loyalty with a significance level of 0.000. As such concluded that polytechnic student satisfaction affect positive and significant effect on the polytechnic student loyalty.*

**Key words: Consumer Satisfaction, Customer Loyalty, the gross enrollment rate (GER).**

### Pendahuluan

Kiprah pendidikan tinggi di Indonesia telah tertinggal oleh kiprah pendidikan tinggi di negara-negara tetangganya, seperti; Thailand, Philipina, dan Malaysia. Kondisi tersebut dapat terlihat dari data keadaan APK (Angka Partisipasi Kasar) Pendidikan tinggi yang rendah di Indonesia ( lihat gambar-1). Berdasarkan Data tersebut Indonesia mempunyai APK paling rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangganya. APK. atau Angka Partisipasi Kasar pendidikan tinggi yaitu nisbah antara jumlah mahasiswa keseluruhan dan besarnya populasi dengan kelompok usia 19-24 tahun. APK untuk pendidikan tinggi adalah menyangkut pemerataan kesempatan dalam memperoleh pendidikan tinggi bagi warga negara dalam kelompok usia 19 – 24 tahun. Ukuran tersebut telah dinyatakan dalam pembangunan jangka panjang II yang menyatakan bahwa pemerataan itu dengan indikator yang dinamakan Angka Partisipasi Kasar disingkat APK. Secara berurutan dari mulai yang paling besar di antara negara ASEAN, Gambar-1 menunjukkan Negara Thailand mempunyai APK 42,7%, kemudian Malaysia 32,5%, dan Philipina 28,1%. Sedangkan menurut data tersebut APK pendidikan tinggi di Indonesia adalah terendah yaitu 17,26%.



Sumber: Dikti (2008)

Gambar 1.

Keadaan APK Pendidikan Tinggi di Beberapa Negara Tahun 2005-2007

Pemerintah Indonesia menyadari keadaan tersebut, Oleh karena itu, untuk mengejar ketertinggalan dari Negara-negara tetangga, pemerintah Indonesia telah merencanakan melakukan peningkatan keadaan APK (Angka Partisipasi Kasar) setiap tahunnya. Dalam rangka melakukan pemerataan kesempatan belajar di perguruan tinggi, maka pada Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang (KPPTJP) telah dicanangkan daya tampung perguruan tinggi politeknik dinaikan hampir dua kali lebih besar dari daya tampung program S1 pada tahun 2005. Capaian pendidikan tinggi secara keseluruhan tahun 2004-2008 cukup menggembirakan. Pada jenjang pendidikan tinggi terjadi peningkatan APK setiap tahunnya dari 14,62% pada tahun 2004, 15% tahun 2005, 16,7 % tahun 2006, 17,5 tahun 2007, lalu menjadi 17,75% pada tahun 2008, dan diperkirakan menjadi 18,50% pada tahun 2009. Tetapi sungguh sangat mengejutkan, sebaliknya capaian APK pendidikan tinggi vokasi seperti politeknik berbalik arah dari rencana semula (lihat Tabel-1). Politeknik adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus. Sementara ini, pendidikan politeknik hanya menyelenggarakan pendidikan diploma, yang terdiri dari diploma 1, 2, 3, dan diploma 4.

Walaupun capaian pendidikan tinggi secara keseluruhan ada peningkatan, capaian APK pendidikan tinggi vokasi seperti politeknik sangat mengawatirkan karena terjadinya penurunan. Penurunan tersebut secara terus-menerus mulai dari tahun 2006 adalah 4,96 menjadi 3,86% pada tahun 2007. Setelah itu setahun kemudian menurun lagi menjadi 3,8% pada tahun 2008 (Renstra diknas 2010-2014). Dari fenomena keadaan yang terbalik antara rencana dan capaian tersebut secara urgen menuntut diadakannya penelitian untuk mengetahui akar permasalahannya. Survey dilakukan terhadap para mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi politeknik se Jawa Barat dengan judul: Peranan Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Suatu Survei Perguruan Tinggi Politeknik Di Jawa Barat).

Tabel 1.

Capaian Pendidikan Tinggi Tahun 2004 – 2008

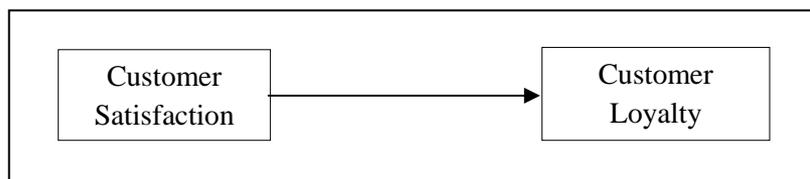
<b>Indikator Kinerja</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
APK Pendidikan Tinggi (%)	14,62	15	16,7	17,25	17,75
APK Pendidikan Tinggi Vokasi	1,47	3,31	4,96	3,86	3,8

Sumber: Renstra Kementerian Pendidikan Nasional 2010-2014

Pada pendidikan tinggi vokasi, seperti politeknik diduga adanya fenomena tentang tingkat pelayanan yang diberikan kurang memadai sehingga adanya indikasi sementara dengan kepuasan para mahasiswa yang rendah. Kepuasan pelanggan perguruan tinggi yang rendah mengakibatkan loyalitas masiswa menurun, hal tersebut terindikasikan dengan semakin menurunnya yang mendaftar terhadap pendidikan politeknik yang menurun dari tiap tahun ketahun. Untuk mewujudkan perencanaan kebijakan pendidikan tinggi vokasi dapat diimplementasikan, maka variabel-variabel yang saling mendukung satu sama lainnya perlu diteliti dengan pengambilan data empirik. Disebabkan hal-hal tersebut di atas, maka penelitian ini memfokuskan pada usaha untuk mengetahui tingkat kepuasan Konsumen dan loyalitas Konsumen, serta sejauh mana pengaruh variabel kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Konsumen Politeknik-politeknik di Jawa barat. Secara spesifik masalah-masalah penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana deskripsi tentang kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sebagai konsumen pendidikan tinggi politeknik di Jawa barat. Apakah ada pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat. Sejauhmana pengaruh variabel kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Konsumen perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat.

**Bahan dan Metode**

Pada penelitian ini ada langkah yang secara bertahap dilakukan. Langkah-langkah tersebut secara garis besar yang dilakukan dalam penelitian adalah: Pertama yaitu melakukan study pustaka, dengan membaca berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian. Yang termasuk dalam tahapan ini juga adalah mencari dan membaca informasi dari Dikti/EPSEB/KOPERTIS. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang dilihat dan kemudian dikembangkan dalam paradigma penelitian. Berdasarkan dari dua variabel tersebut, langkah berikutnya adalah dikembangkan menjadi lebih detail yaitu menjabarkannya menjadi operasionalisasi variabel. Setelah itu langkah berikutnya adalah melakukan survey/penelitian serta menganalisis datanya, dan kemudian membuat laporan penelitian ini. Studi yang dilakukan adalah terhadap para mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat. Penelitian menggunakan metode deskriptif, hal ini dilakukan dalam bentuk analisis data primer dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan alat analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi dan korelasi. Paradigma penelitian nampak dalam diagram Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2.  
Paradigma Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini adalah: Diduga ada pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat. Diduga sejauhmana pengaruh variabel kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Konsumen perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat. Jika dilihat dari Gambar 2 paradigma penelitian, maka terlihat ada dua variabel yang diteliti pada penelitian ini. Variabel-variabel yang ditinjau dalam penelitian ini adalah; *Customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Dari dua variabel penelitian tersebut, kemudian diturunkan kedalam operasional variabel penelitian seperti nampak pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2.  
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Sub Variabel	Indikator	Jenis Data	Pertanyaan Kuesioner
Customer Satisfaction	Warranty Costs	Penilaian atas garansi/jaminan.	Primer	1,2,3,4,5,6
	Customer Complaint	Penilaian atas adanya keluhan	Primer	7,8,9,10,
	Market Share	Penilaian atas penguasaan pasar	Primer	11,12
	Cost of Poor Quality	Penilaian atas biaya dari kualitas rendah	Primer	13,14,15,16,17
	Industry Report	Kemampuan politeknik untuk menghasilkan laporan yg fair dan akurat.	Primer	18,19,20,21,24
Customer Loyalty	Repeat buying	Penilaian atas pembelian berulang.	Primer	22,23,25
	Repeat buying	Penilaian atas jangka waktu pembelian ulang	Primer	1,2,9,10,12
	Repeat buying	Penilaian atas pemberian saran atau rekomendasi	Primer	5,6,7,8,11,13
	Referralls		Primer	3,4,14,15

Pada kuesioner, skala yang digunakan dalam pernyataan bagian pertama dan kedua adalah Skala Likert. Alat ukur tersebut menggunakan skala 1 sampai dengan 5, seperti nampak dalam tabel-3 berikut ini :

Tabel 3.  
Penilaian Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Setelah kuesioner dikembangkan, kemudian kuesioner di perbanyak dan disebar kepada sejumlah mahasiswa perguruan tinggi politeknik. Tahapan pengujian yang dilakukan tersebut disebut *Pilot Testing*. *Pilot testing* yang dilakukan lebih menitik beratkan kepada "question wording" saja. Dari hasil *pilot testing* yang dilakukan menunjukkan bahwa responden mengerti pernyataan atau pertanyaan yang ada di kuesioner, walaupun demikian ada beberapa pertanyaan dalam kuesioner tersebut dilakukan perbaikan. Dalam tahapan *Pilot Testing*, 50 kuesioner untuk mahasiswa dikumpulkan. Pada tahapan *data collecting* yang dilakukan, memerlukan banyak personel. Hal tersebut terjadi karena lokasi politeknik tersebar di kabupaten-kabupaten yang ada di Jawa Barat. Pada saat ke lapangan, personel yang dilibatkan dalam pengumpulan data berjumlah 29 orang.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik-politeknik yang ada di Jawa Barat. Jenis pendidikan tinggi yang berbentuk politeknik di Jawa barat adalah berjumlah 28 perguruan tinggi. Dari dua puluh delapan politeknik yang ada di Jawa Barat, 2 (dua) politeknik adalah milik pemerintah yaitu Politeknik Negeri Bandung dan Politeknik Manufaktur. Sedangkan sisanya yaitu 26 perguruan tinggi adalah politeknik-politeknik yang di kelola oleh masyarakat atau pihak swasta. Dikarenakan waktu yang terbatas, maka tidak seluruh politeknik yang ada di Jawa Barat di ambil datanya sebagai data penelitian. Ssampel yang diambil dalam penelitian ini adalah satu politeknik negeri dan 9 (Sembilan) politeknik yang dikelola oleh masyarakat atau swasta. Lokasi dari sepuluh politeknik yang diambil sebagai sampel penelitian adalah tersebar di kota-kota kabupaten yang ada di Jawa Barat. Politeknik yang dijadikan sampel berjumlah 10 buah politeknik. Berdasarkan seluruh kuesioner yang yang disebar, terkumpul kuesioner yang sudah diisi berjumlah 1.511. Jika dilihat dari lembaga kepemilikan politeknik, dari jumlah tersebut 1.511 tersebut terdiri dari mahasiswa politeknik negeri berjumlah 540, sedangkan sisanya yaitu berjumlah 971 adalah mahasiswa yang berasal dari politeknik swasta. Dikarenakan beberapa kuesioner tidak lengkap, maka kuesioner yang dikategorikan *missing* dikeluarkan dari data yang di analisis. Dalam penelitian ini, dari 1.511 kuesioner yang terkumpul hanya 1.346 yang dipakai dalam tahapan analisis data.

Pada penelitian ini analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi. Analisis Regresi digunakan untuk mendiskusikan seberapa jauh nilai variabel dependen bila variabel independen dirubah (Sugiyono, 2005). Analisis regresi yang digunakan adalah dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

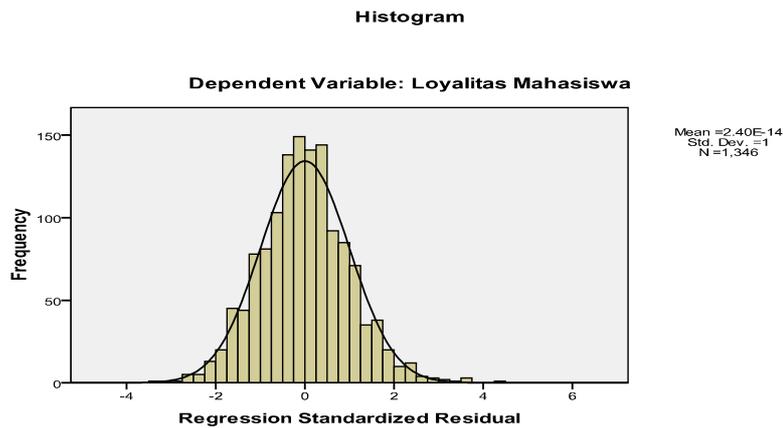
Y : variabel Dependen

a : Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

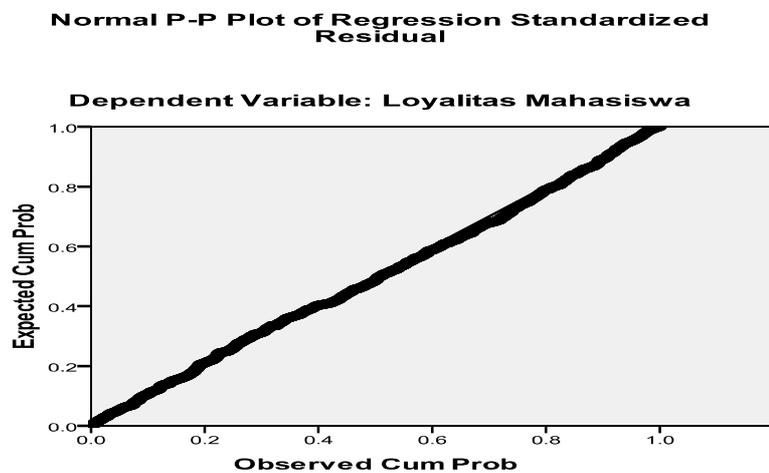
b : koefisien peningkatan Y, jika ada peningkatan satu satuan X.

**Hasil dan Pembahasan**

Pada bagian pembahasan hasil penelitian ini diuraikan beberapa hal. Pertama yaitu uraian hasil uji reliabilitas, Setelah itu temuan mengenai deskripsi masing-masing variabel penelitian, dan kemudian uraian yang berikutnya adalah temuan dari hasil pengujian hipotesis. Sebelum membahas mengenai hal-hal tersebut, pengukuran syarat-syarat data empirik yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan di uji terlebih dahulu. Syarat data yang akan dilihat adalah tentang; *histogram* data, *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, dan *reliability*.



Gambar 4.



Gambar 5

Gambar 4 dan Gambar 5 dibuat untuk melihat syarat data dari penelitian ini. Gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dimaksudkan untuk melihat “Persyaratan normalitas”. Jika dilihat gambar di atas, nilai-nilai sebaran data yang ditunjukkan titik-titik yang berdekatan dengan garis atau ada di sekitar garis lurus, ini berarti tingkat normalitas yang disyaratkan terpenuhi. Sebaliknya, jika titik-titik tersebut tersebar jauh dari garis lurus, maka persyaratan normalitas tidak terpenuhi. Gambar *Scatterplot* untuk mengetahui persyaratan kelayakan model regresi disebut pula *Model Fit*. Model regresi dikatakan fit jika titik-titik sebarannya mulai dari sudut kiri bawah lurus menuju kanan atas. Dengan memperhatikan

Gambar4 dan Gambar-5, maka dengan demikian model regresi ini fit atau model regresi ini memenuhi syarat.

Reliabilitas suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen mengukur suatu konsep atau suatu variable (Cooper dan Schindler, 2007). Reabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Jogiyanto, 2009:132). *Rule of thumb* nilai alpha atau *Composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima pada studi yang sifatnya eksplorasi.

Tabel 4.  
Pengujian Cronbach's Aplha

Variabel	Cronbach's Aplha
Kepuasan Konsumen	0,986772
Loyalitas Konsumen	0.854461

Jika dilihat pada tabel 4 *Cronbach's alpha* dan Tabel 5 *Composite reliability*, hasil uji reliabilitas konstuk menunjukan nilai *Conbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing tidak ada yang dibawah 0,6. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 5.  
Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kepuasan Konsumen	0,989570
Loyalitas Konsumen	0.911802

Dalam menjawab pertanyaan penelitian “bagaimana deskripsi tentang kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sebagai konsumen pendidikan tinggi politeknik di Jawa barat?” Dibawah ini akan disajikan tanggapan responden atas kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

Tabel 6.  
Descriptive Statistic

Variabel	Mean	Std.Deviation	N
Loyalitas Konsumen	3.71897	.545736	1346
Kepuasan Konsumen	3.37739	.600556	1346

Tabel 6 menunjukan hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam tingkat cukup puas dan mengarah ke tingkat puas. Hal tersebut dicerminkan dengan hasil analisis data yang menunjukan angka mean 3,37. Untuk variabel loyalitas mahasiswa, hasil analisis data menunjukan angka mean 3,71. Angka tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas mahasiswa dalam keadaan tingkat cukup puas dan kecenderungan ke tingkat puas. Penggunaan Analisis Regresi dimaksudkan untuk menjawab tentang bagaimana pengaruh kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Konsumen. Analisis Regresi merupakan analisis kausalitas antara dua variable, dalam hal ini digunakan analisis regresi sederhana dan diregresikan pada variable independent terhadap variable dependent. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah ada atau

tidaknya pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah tabel-tabel hasil regresi dari data penelitian yang dibantu alat bantu program SPSS 17 yang telah dilakukan:

Tabel 7.  
Correlations

		Loyalitas Konsumen	Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Loyalitas Konsumen	1.000	.627
	Kepuasan Konsumen	.627	1.000
Sig.(1-tailed)	Konsumen	.	.000
	Loyalitas Konsumen	.000	.
N	Kepuasan Konsumen	1346	1346
	Konsumen	1346	1346
	Loyalitas Konsumen		

Tabel 8.  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of Estimate
1	.627	.393	.393	.425235

Jika dilihat pada Tabel 7 dan 8, maka terdapat hubungan atau korelasi yang kuat antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi politeknik. Hal tersebut ditunjukkan dengan angka *Pearson Correlation* 0,62 atau  $R = 0,62$  pada tabel 8. Selain itu, pada tabel 8 menunjukkan *R Square* ( $R^2$ ) mempunyai angka 0,39 artinya bahwa *varians* yang terjadi pada variabel dependen (Kepuasan Konsumen) 39% dapat dijelaskan melalui *varians* yang terjadi pada variabel independen. Atau dengan kata lain, variabel loyalitas Konsumen 39% ditentukan oleh besarnya variabel Kepuasan Konsumen. Sedangkan sisanya 61% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 9.  
Hasil ANOVA (F-Test)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	157.550	1	157.550	871.286	0.000 <sup>a</sup>
Residual	243.028	1344	.181		
Total	400.578	1345			

ANOVA atau *Analysis of Variance* juga disebut F test menunjukkan 871,286 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas Konsumen.

Tabel 10.  
Hasil Analisis Regresi

Variabel Independen	Coefficient	Std.Error	Beta	t	Sig
(Constant)	1.794	.066		27.091	.000
Kepuasan Konsumen	.570	.019	.627	29.518	.000

Selanjutnya Tabel 10 menunjukkan persamaan regresi yang dihasilkan dari data empirik yang diambil dari 10 politeknik di Jawa Barat sebagai berikut :

$$Y = 1,794 + 0,570 X$$

Y = Loyalitas Konsumen, X = Kepuasan Konsumen

Konstanta 1,794 berarti jika mahasiswa tanpa didorong tingkat kepuasannya, maka loyalitas mahasiswa hanya mencapai 1,794. Koefisien regresi 0,570 bertanda positif (+), artinya setiap peningkatan kepuasan Konsumen akan meningkatkan loyalitas Konsumen sebanyak 0,570. Tanda positif (+) berarti jika tingkat kepuasan Konsumen semakin meningkat maka akan menambah tingkat loyalitas Konsumen. Sebaliknya, jika kepuasan Konsumen menurun, maka tingkat loyalitas akan berkurang. Dengan kata lain, analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan Konsumen memberikan kontribusi sebesar 0,570 terhadap loyalitas Konsumen dengan tingkat signifikansi 0,000.

Pada kolom sig. menunjukkan 0,000 atau probabilitas jauh di bawah 0,05, ini berarti  $H_0$  ditolak dan oleh karena itu  $H_a$  diterima, jadi dengan demikian koefisien regresinya adalah signifikan. Karena itu dapat dinyatakan bahwa kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Konsumen. Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila nilai kepuasan konsumen dinaikan 1, maka nilai rata-rata nilai loyalitas pelanggan setiap mahasiswa akan bertambah 0,570. Atau dengan kata lain, setiap nilai kepuasan Konsumen ditingkatkan 10, maka nilai rata-rata loyalitas Konsumen tiap orang akan bertambah sebesar 5,70.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dengan menganalisis secara keseluruhan dari hasil penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan secara deskriptif sebagai berikut: (1) Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen politeknik di Jawa Barat cenderung puas; (2) Tingkat loyalitas mahasiswa sebagai konsumen politeknik di Jawa Barat cenderung tinggi; (3) Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen politeknik mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa politeknik; (4) Penurunan Angka Partisipasi Kasar (APK) perguruan tinggi politeknik yang terjadi diperkirakan bukan merupakan implikasi atau disebabkan oleh variabel- variabel kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Faktor lain yang memungkinkan mendorong menurunnya APK adalah harga/biaya kuliah, produk/program studi yang ditawarkan, tempat/lokasi kampus, dan promosi. Secara ringkas, temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting yang menentukan tingkat loyalitas mahasiswa. Secara khusus hasil studi ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan mahasiswa yang diciptakan oleh perguruan tinggi politeknik, maka semakin tinggi tingkat loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi politeknik. Kepuasan Konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas Konsumen. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi yang penting tentang pengetahuan kepuasan Konsumen dan loyalitas Konsumen bagi manajemen perguruan tinggi politeknik di Jawa Barat. Dengan berlandaskan kepada kesimpulan tersebut di atas, maka ada beberapa pandangan yang mungkin dapat dijadikan sebagai masukan atau saran. Untuk para peneliti lain berikutnya, barang kali perlu melanjutkan penelitian ini khususnya yang berhubungan dengan faktor lain yang secara teoritis dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa, seperti; masalah harga/besarnya uang kuliah, masalah produk/ jenis program studi, tempat kampus/lokasi kampus dan lain-lain.

### **Daftar Pustaka**

- Cooper, D. R. and C. W. Emory. 2007. *Bussiness Research Methods*. 7<sup>th</sup> Edition, Mc.Graw-Hill Ind, Singapore.
- Dikti. 1996. *Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang(KPPTJP) 1996-2005*).
- Dikti. 2008. *Evaluasi program dan capaian kinerja pembangunan pendidikan tahun 2005-2006 dan beban target 2008 dan 2009*.
- Dikti. 2010. *Rencana Strategis Kementerian Pendidikan Nasional 2010—2014*.
- Jogiyanto. 2009. *Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*, Yogyakarta: BPF
- Santoso, Singgih. 2006. *Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.