



Monograf

ANALISIS LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI



Heni Nastiti
Dahlia Pinem

Monograf

**ANALISIS LOYALITAS
MAHASISWA
PADA PERGURUAN TINGGI**

Heni Nastiti
Dahlia Pinem

MONOGRAF
ANALISIS LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI

Penulis:
Heni Nastiti & Dahlia Pinem

Desain Cover:
Usman Taufik

Tata Letak:
Handarini Rohana

Editor:
Neneng Sri Wahyuni

ISBN:
978-623-6457-66-5

Cetakan Pertama:
September, 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2021
by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung
All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:
WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG
(Grup CV. Widina Media Utama)
Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020
Website: www.penerbitwidina.com
Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

PRAKATA

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan kepada tim penyusun, yang pada akhirnya dapat menyelesaikan monograf ini. Selama melakukan penelitian dan penulisan buku monografi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada keluarga, sahabat, serta pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan buku ini.

Buku monograf ini mendeskripsikan tentang Analisis Loyalitas Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dalam bidang pendidikan, sehingga persaingan yang ketat dapat memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan Loyalitas mahasiswa. Penulis menyadari buku ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Penulis berharap kiranya buku ini bermanfaat kepada seluruh pembaca.

Jakarta, 15 September 2021

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Rumusan Masalah	3
B. Tujuan Penelitian	3
C. Manfaat Penelitian.....	4
D. Luaran Hasil Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	6
1. Pengertian Pelayanan	6
2. Kapabilitas Karyawan.....	9
3. Kinerja Dosen	12
4. Kepuasan Mahasiswa	15
5. Loyalitas Mahasiswa	17
C. Kerangka Pemikiran	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
B. Penentuan Sampel	30
C. Metode Pengumpulan Data	30
BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	35
A. Hasil Analisis Objek Penelitian	35
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	36
C. Pembahasan.....	57

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
PROFIL PENULIS	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1).....	26
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja Dosen (X_2).....	27
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	28
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Loyalitas Mahasiswa (Z).....	29
Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Sampel Responden Penelitian	36
Tabel 4.2 Deskripsi Statistik Data Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z) Pada Perguruan Tinggi.....	37
Tabel 4.3 Nilai r hitung pada Uji Validitas Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1).....	38
Tabel 4.5 Nilai r hitung pada Uji Validitas Variabel Kinerja Dosen (X_2).....	39
Tabel 4.6 Nilai r hitung pada Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	40
Tabel 4.7 Nilai r hitung pada Uji Validitas Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)	41
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Butir-Butir Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Loyalitas Mahasiswa (Z)	42
Tabel 4.9 Data Persepsi Mahasiswa Pada Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1).....	43
Tabel 4.10 Data Persepsi Mahasiswa Pada Variabel Kinerja Dosen (X_2).....	44
Tabel 4.11 Data Persepsi Responden Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	44

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1)	46
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kinerja Dosen (X_2)	47
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	48
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Data Variabel Loyalitas Mahasiswa (Z)	49
Tabel 4.17 Hasil Pengolahan Data Nilai Koefisien Determinasi Pengaruh Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	50
Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Data Uji F Untuk Sub Struktur 1 Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	51
Tabel 4.19 Pengolahan Data Uji t Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	52
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Data Nilai Koefisien Determinasi Untuk Sub-Struktur 2 Peranan Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z)	54
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Data Uji F Untuk Sub Struktur 2 Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z)	54
Tabel 4.22 Hasil Pengolahan Data Uji t Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas	55
Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub- Struktur -1 variabel kapabilitas karyawan (X_1), kinerja dosen (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Diagram Batang Data Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1).....	47
Gambar 4.2 Diagram Batang Data Variabel Kinerja Dosen (X_2).....	48
Gambar 4.3 Diagram Batang Data Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	49
Gambar 4.4 Diagram Batang Data Variabel Loyalitas Mahasiswa (Z).....	50
Gambar 4.5 Hubungan kausal Variabel Kapabilitas Karyawan (X_1), Kinerja Dosen (X_2), Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Z)	57



BAB
1

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi (PT) memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dalam bidang pendidikan, sehingga persaingan semakin ketat yang menjadi tantangan di Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia. Persaingan antar PT yang ketat dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat, dimana hal ini dilakukan agar kelangsungan jalannya usaha guna mencapai tujuan sesuai tujuan PT.

(SDM) Sumber Daya Manusia adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan di dunia pendidikan, dimana PT akan terus meningkatkan SDM yang dimilikinya dalam pengetahuan, teknologi, dan keterampilan sesuai perkembangan jaman.

Di era yang seperti sekarang, untuk menghadapi era globalisasi dengan harapan memenuhi daya saing dapat dilalui dengan peningkatan kualitas dari SDM melalui Pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan memiliki kesamaan dengan prinsip ekonomi. Salah satunya adalah yang mengembangkan pelayanan Pendidikan dengan tujuan untuk bersaing dengan Perguruan tinggi lainnya baik dalam negeri ataupun luar negeri. Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan bagian dari tujuan yang dibangun, serta juga memiliki tujuan untuk mengembangkan potensi para peserta didik melalui kenyamanan suasana belajar dan juga memiliki keterampilan yang berguna bagi masyarakat, kecerdasan akhlak mulia, pengendalian diri, dan kekuatan spiritual keagamaan serta kemampuan bela Negara.



BAB
2

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

(Wijayanti 2008) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan akan didapatkan apabila pelanggan merasakan puas terhadap hal yang diberikan. (Akbar *and* Parvez 2009) menyatakan pendapat bahwa *variable* kepuasan dari pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan menurut (Palilati 2003) menjelaskan adanya perbedaan, yaitu kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

(Sarjono 2008), dengan adanya *E-learning*, mayoritas pelanggan belum merasa puas. (Prasetyaningrum 2009) menjelaskan bahwa kualitas dari pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan dari mahasiswa. (Syafiq 2009), menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *variable* kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan selain itu *variable* kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Dan menurut (Nugroho 2010), adanya pengaruh positif dari kepuasan proses belajar mengajar terhadap loyalitas.

BAB
3

METODE PENELITIAN

A. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Variabel kapabilitas karyawan (X_1) merupakan skor yang dihasilkan dari jawaban responden malui dimensi-dimensi pemahaman mengenai lingkungan persaingan, pengetahuan tentang organisasi, proses kegiatan, dan penggunaan teknologi
2. Variabel kinerja dosen (X_2) merupakan skor yang dihasilkan dari jawaban responden malui dimensi-dimensi pengabdian kepada masyarakat, penelitian dan pengajaran.
3. Variabel kepuasan mahasiswa (Y) merupakan skor yang dihasilkan dari jawaban responden malui dimensi-dimensi *Communications* (mampu berkomunikasi), *access* (akses), *security* (keamanan), *credibility* (kredibilitas), *competence* (kompeten), *responsiveness* (kemampuan reaksi), *reliability* (keandalan) dan *tangibles* (terukur).
4. Variabel loyalitas mahasiswa (Z) merupakan skor yang dihasilkan dari jawaban responden malui dimensi-dimensi penyampaian positif, hubungan harmonis, kekebalan terhadap pesaing (*immunity*), penciptaan prospek (*refers other*), dan pembelian ulang (*repeat*).



BAB
4

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. HASIL ANALISIS OBJEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Perguruan tinggi (PT) adalah tahap akhir opsional pada pendidikan formal. Biasanya disampaikan dalam bentuk universitas, akademi, *colleges*, seminari, sekolah musik, dan institut teknologi. Peserta didik perguruan tinggi disebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidiknya disebut dosen.

Di Indonesia, perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, institut, politeknik, sekolah tinggi, dan universitas. Perguruan tinggi dapat menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan vokasi dengan program pendidikan diploma (D1, D2, D3, D4), sarjana (S1), magister (S2), doktor (S3), dan spesialis.

Berdasarkan kepemilikannya, perguruan tinggi dibagi menjadi dua, yaitu: perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta.

- Perguruan Tinggi Negeri

Di Indonesia, perguruan tinggi negeri dikelola oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. Rektor perguruan tinggi negeri merupakan pejabat setingkat eselon 2 di bawah Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia ataupun kementerian lainnya.



KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dihasilkan dari proses pengumpulan data hingga pembahasan adalah:

1. Persepsi mahasiswa kepada kemampuan karyawan, kemampuan dosen, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa diperoleh hasil cukup memuaskan.
2. Kemampuan karyawan, kinerja dosen diuji secara bersamaan atau secara individu menghasilkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Kemampuan karyawan, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sedangkan secara individual variable kemampuan karyawan berpengaruh tidak nyata kepada kepuasan mahasiswa.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka dalam penelitian ini disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitas mahasiswa sehingga pihak perguruan tinggi lebih mengutamakan pada peningkatan kinerja dosen yaitu melalui peningkatan dalam bidang pendidikan dan pengajaran dengan memotivasi mahasiswa, dari para dosen menyusun buku teks sebagai bahan ajar, pemutakhiran Satuan

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid, and Noorjahan Parvez. 2009. "Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty." *ABAC Journal* 29(1): 24–38.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: PT. Gelora Aksara.
- Nugroho, Arissetyanto. 2010. "Analisis Keterkaitan Antara Kepuasan Proses Belajar Mengajar, Citra Dan Loyalitas." Bogor Agricultural University.
- Palilati, Alida. 2003. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis." *Jurnal Analisis* 1(2).
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. Thesis "Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)."
- Riduwan, and Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika. Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi Dan Bisnis*. Bandung.
- Sarjono, Haryadi. 2008. "Analisis Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran E –Learning."
- Syafiq, Ali. 2009. "Analisis Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Dengan Model Struktural Equation Modeling."
- Wijayanti, Ari. 2008. Tesis "Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)."

PROFIL PENULIS

Dra. Heni Nastiti, M.M



Penulis adalah Dosen tetap pada Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta. Penulis mengampu mata kuliah Statistik Ekonomi dan Bisnis, Manajemen Operasional, Manajemen Rantai Pasok, dan Manajemen Kualitas. Penulis juga mengajar dan melakukan beberapa penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bersama dosen lain yang menghasilkan tulisan karya ilmiah antara lain adalah (1) Pengendalian Kualitas Produksi Dengan Metode SQC, (2) Analisis Penentuan Luas Produksi Optimum Pada Perusahaan Batik, (3) Efektivitas Tunjangan Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi, (4) Analisis Loyalitas Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi, (5) Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem dan Pengelolaan SDM di Perguruan Tinggi, (6) Analisis Kualitas Lulusan Pada Perguruan Tinggi. (7) Peranan Tenaga Kerja Perempuan Dalam Meningkatkan Pendapatan Rumah tangga dan Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB), (8) Analisis Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pada Perguruan Tinggi, (9) Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Tahu Di Pondok Labu Jakarta. (10) Analisis Faktor-Faktor Minat Berwirausaha Mahasiswa . Penulis menyelesaikan Pendidikan S1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi UNSOED Purwokerto dan S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Jakarta. Penulis dapat di hubungi melalui e-mail heni_nastiti@yahoo.com dan Telp.: 081774847902 atau WA. : 081314368095.

Dra. Dahlia Pinem, M.M



Penulis merupakan Dosen Tetap pada Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta. Penulis mengajar dan mengampu mata kuliah Studi Kelayakan Bisnis, Penganggaran, Manajemen, Etika Bisnis dan Pengantar Ilmu Ekonomi. Penulis juga melakukan beberapa penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bersama dosen lain yang menghasilkan tulisan karya ilmiah antara lain adalah (1) Analysis of Global Stock Exchange Index, Foreign Exchange Rate, Interest Rate and Inflation Rate Influences CSPI in Indonesia Stock Exchange, (2) The Study on the Marketing Mix Development Strategy Analysis of Creative Industry SME-Based in Depok West Java, (3) Analysis Of Factors Affecting the Value Of Manufacturing Industry Companies in the Indonesian, Stock Exchange (IDX), (4) Analisis Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Pendapatan terhadap Perilaku Pelaku UMKM di Depok Jawa Barat, (5) Determinant of Dividend Policy on Manufacturing Companies Listed on BEI, (6) Analisis Keputusan Investasi Pelaku UMKM di Kota Depok, Jawa Barat, (7) Potensi Pengelolaan Keuangan Dalam Meningkatkan Pendapatan di UMKM Serang, dan Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (8) Literasi Promotional Mix pada UKM-UKM di kota Depok, Jawa Barat (Literacy promotional mix for SMEs in Depok, West Java). Penulis telah bekerja di UPN Veteran Jakarta sejak tahun 1990 – sekarang. Penulis dapat di hubungi melalui e-mail pinemdahlia@gmail.com, Telp.: 081210189000.

Monograf

ANALISIS LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI



Perguruan Tinggi (PT) memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dalam bidang pendidikan, sehingga persaingan semakin ketat yang menjadi tantangan Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia. Persaingan antar PT diantaranya dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat, dimana hal ini dilakukan agar kelangsungan jalannya usaha dapat tercapai sesuai tujuan PT.

Dalam menghadapi era globalisasi dengan harapan memenuhi daya saing dapat dilalui dengan peningkatan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan memiliki kesamaan dengan prinsip ekonomi. Suatu Perguruan Tinggi (PT) mengembangkan pelayanan Pendidikan dengan tujuan untuk bersaing dengan Perguruan tinggi lainnya baik dalam negeri ataupun luar negeri. Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan yang dibangun oleh Perguruan Tinggi (PT) secara terencana, selain itu Perguruan Tinggi (PT) juga memiliki tujuan untuk mengembangkan potensi para peserta didik melalui kenyamanan suasana belajar dan juga memiliki keterampilan yang berguna bagi masyarakat, kecerdasan akhlak mulia, pengendalian diri, dan kekuatan spiritual keagamaan serta kekuatan bela negara.

PTN dan PTS bisa menjadi penentu keberhasilan bagi Negara agar mampu di era saat ini. Pendidikan Tinggi sebagai media dalam pengembangan SDM baik dalam bidang akademik atau profesionalisnya agar memiliki daya saing.

Suatu pendapat bahwa Negara yang kuat akan menguasai ekonomi, hal ini berdasarkan perkembangan *era knowledge based economy* yang memiliki arti sistem ekonomi secara global sesuai kaedah-kaedah ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan kata lain, Negara yang mempunyai SDM unggul atau menguasai bidang pengetahuan dan juga teknologi akan mampu bersaing dengan negara lain.

Suatu Perguruan Tinggi (PT) dapat menciptakan *image* bahwa Perguruan Tinggi (PT) merekalah menjadi unggulan, karena masyarakat mengenal Perguruan Tinggi (PT) bisa memberikan pelayanan terbaik untuk mahasiswa-mahasiswanya dan juga prestasi yang kualitas dari Perguruan Tinggi (PT) tersebut. Karena *image* atau citra tersebut membuat lulusan Perguruan Tinggi (PT) tersebut memiliki daya tarik bagi dunia bisnis.

Loyalitas mahasiswa adalah akibat yang dihasilkan ketika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan merupakan salah satu bentuk keberhasilan dari Perguruan Tinggi (PT). Setiap perguruan tinggi selalu berupaya untuk memenuhi kinerja dosen dan kemampuan yang dimiliki pegawai dan meningkatkan kualitas dari pelayanan yang ada dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dari mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan uji hipotesis dan model persamaan jalur diperoleh hasil sub struktur -1 berpengaruh signifikan untuk kapabilitas karyawan sebesar 50,10%, kinerja dosen sebesar 38,30% dan secara bersama-sama sebesar 65,40%. Sedangkan sub struktur -2 pengaruh kapabilitas karyawan sebesar 13,70%, kinerja dosen sebesar 30,90% dan kepuasan mahasiswa sebesar 21,90% dan secara bersama-sama sebesar 36,10% artinya bahwa secara individual dan bersama-sama variabel kapabilitas karyawan dan kinerja dosen masih harus ditingkatkan, sehingga akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa Pada Perguruan Tinggi (PT)

Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh kepuasan mahasiswa dan loyalitas diluar variabel kapabilitas karyawan dan kinerja dosen Pada Perguruan Tinggi (PT).