

Pengukuran Mutu Layanan Pembelajaran Program Profesi Guru Universitas Widya Dharma Klaten Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Peubah Pemediasi

Tukiyo¹, Purwo Haryono², Dandang Setyawanti³, Anis Marjukah⁴, Hersulastuti⁵, Abdul
Haris⁶, Arif Julianto Sri Nugroho⁷
Universitas Widya Dharma Klaten

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji model apakah terdapat pengaruh langsung mutu layanan akademik dan non akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa sebagai peubah pemediasi pada mahasiswa Program Profesi Guru Universitas Widya Dharma. Mutu layanan diukur menggunakan *Service Quality*. Disain riset melalui metode kuantitatif multivariat. Hipotesis dirumuskan menggunakan uji pengaruh variabel bebas dan pengaruh peubah intervening. Populasi riset semua mahasiswa PPG Unwidha yang telah mendapatkan layanan pembelajaran. Teknik sampling terhadap responden melalui *purposive sampling* sejumlah 100 mahasiswa PPG di lingkungan Fakultas KIP Unwidha. Hasil uji diperoleh simpulan dimensi mutu layanan akademik memberi pengaruh dominan dan terdapat pengaruh peubah intervening terhadap loyalitas mahasiswa. Temuan ini memacu program PPG Universitas Widya Dharma untuk terus meningkatkan mutu layanan. Meningkatnya mutu layanan pembelajaran akan bermuara pada terciptanya keunggulan daya saing institusi PPG Unwidha di masa mendatang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Keywords: Mutu Layanan,
Kepuasan, Loyalitas, Peubah
Pemediasi

Corresponding Author:

Tukiyo
Universitas Widya Dharma Klaten
Email: tukiyo@unwidha.ac.id

PENDAHULUAN

Krisis kesehatan global selama dua tahun lalu dengan adanya pandemi Covid-19 telah mengubah model pembelajaran di segala lini. Internet, teknologi pembelajaran jaringan, teknologi informasi dan komputer dengan segala kelebihan dan kekurangan menjadi media pembelajaran utama. Perilaku dan *attitude* mahasiswa berubah total. Sikap dan pendekatan dosen dalam memberi materi pembelajaran harus berubah (Argaheni, 2020).

Perubahan mendasar tidak hanya terjadi pada bagaimana dosen menjalankan proses belajar mengajar, tetapi apa yang dibelajarkan dosen dan apa yang bisa dipelajari mahasiswa. Dosen dan mahasiswa harus seirama dalam menetapkan target pencapaian kemampuan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang harus dikembangkan. Dengan waktu dan intensitas yang terbatas dibandingkan dalam saat pembelajaran tatap muka, dosen harus memilah materi utama yang

menjadi prioritas untuk disampaikan kepada mahasiswa. Pemangku kepentingan harus bisa menyusun ulang kurikulum, target capaian pembelajaran sesuai kondisi pembelajaran akademik dan non akademik pasca pandemi Covid-19. Sehingga semua pihak harus mampu beradaptasi pada era kenormalan baru di masa mendatang (Pranoto, 2020).

Menjadi kekhawatiran semua pihak apabila dengan waktu dan intensitas yang terbatas dosen memangkas muatan kurikulum dan capaian pembelajaran di masa pasca pandemi. Pemangkasan muatan kurikulum dikhawatirkan akan mengurangi mutu isi pembelajaran dan mutu luaran serta mengurangi mutu layanan di segala aspek baik akademik maupun non akademik yang bisa bermuara menurunnya kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Novinvar et al, 2011)

Upaya memacu Perguruan Tinggi untuk terus mencapai keunggulan mutu program PPG perlu terus dilakukan. Penerapan sistem manajemen mutu diupayakan melalui pendekatan proses yang lebih menekankan pada beberapa kriteria antara lain a) memenuhi segala persyaratan, kebutuhan untuk selalu mempertimbangkan proses dalam menghasilkan nilai tambah, b) memperoleh hasil kinerja proses secara efektif dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan ukuran yang jelas (Rangkuti, 2013).

Perguruan Tinggi Swasta saat ini mengalami tantangan besar dalam memberikan layanan pendidikan tinggi. Era globalisasi saat ini diperbolehkannya pembukaan izin operasional cabang Perguruan Tinggi asing di Indonesia melalui kombinasi model pembelajaran akademik maupun non-akademik modern baik dilakukan secara daring maupun luring. Ini merupakan tantangan nyata yang harus dihadapi. Jajaran garis depan unit universitas yaitu dosen, tenaga kependidikan dihadapkan pada pilihan sulit. Disatu sisi lembaga Pendidikan Tinggi dituntut memberikan layanan pendidikan berkualitas, adil dan merata, disisi lain diperlukan penyesuaian total pada model pembelajaran secara daring yang sangat membutuhkan kesiapan infrastruktur membutuhkan investasi modal besar. Menaikkan biaya pendidikan pada kondisi merosotnya daya beli masyarakat di saat ini, berkurangnya kelas menengah Indonesia dengan mulai muncul tanda- tanda resesi di tahun 2025 menjadikan tuntutan *stakeholder* pada perbaikan menyeluruh mutu layanan Pendidikan Tinggi, hal ini merupakan suatu keniscayaan (Rangkuti, 2013)..

Beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia saat ini memiliki mutu berbeda satu dengan yang lain terkait kesiapan infrastruktur pembelajaran. Kesiapan itu memunculkan Perguruan Tinggi yang mampu melaksanakan pembelajaran melalui model *full* daring dan ada pula melalui pada tahap model *blended learning* (Setiawan et al, 2019)

Saat ini, di Program Pendidikan Guru Universitas Widya Dharma masih ditemui kendala mutu layanan baik aspek akademik maupun non akademik, maupun kedisiplinan dosen tenaga akademik dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Dari uraian latar belakang diatas muncul pertanyaan mendasar “*Sudahkah mahasiswa PPG Unwidha loyal dan puas pada mutu pembelajaran akademik non-akademik serta strategi apa yang dapat dilakukan civitas akademika PPG untuk mampu menyajikan pembelajaran bermutu di era kenormalan baru ?*”

Konsep Model Mutu Layanan

Riset untuk mengukur mutu layanan, kepuasan dan loyalitas dengan munculnya kesenjangan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan telah diteliti oleh Parasuraman *et al.*, (1998) melalui pengukuran selisih *expectation service* dengan *perceived service*. Dimensi dalam *Service Quality* meliputi lima kategori. Lima kategori dimensi mutu layanan pendidikan dapat berupa *bukti fisik*, dimensi ini meliputi fasilitas fisik pembelajaran gedung kuliah, fasilitas AC ruang, perlengkapan pembelajaran baik perangkat keras maupun perangkat lunak, LCD pembelajaran, penampilan fisik dosen dan tenaga kependidikan, sarana komunikasi pembelajaran daring beserta kapasitas *bandwith* untuk akses internet. *Keandalan*,

dimensi ini mengukur kemampuan layanan dosen dan tenaga kependidikan dapat dilakukan segera, akurat dan memuaskan. *Daya tanggap*, dimensi ini mengukur dosen dan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan segera tanggap memberikan layanan dengan memuaskan. Jaminan, dimensi ini mengukur pengetahuan, kemampuan, sopan santun dan sifat dari dosen tenaga kependidikan dapat dipercaya serta bebas dari keragu-raguan *Empati*, dimensi ini mengukur kemudahan dosen dalam melakukan hubungan dengan mahasiswa, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan memahami dengan tulus kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini bisa dilakukan sebagai suatu analogi semisal pengelola institusi layanan pendidikan tinggi berperan sebagai mahasiswa atau pihak yang membutuhkan layanan

Konsep *Servqual* bertumpu pada suatu model yang dinamakan *Conceptual Model of Service Quality* yaitu mengukur gap yang mungkin bisa muncul. Di antara lima kesenjangan, kesenjangan terakhir antara harapan pengguna insitusi layanan pendidikan tinggi dan kenyataan yang diberikan oleh institusi menjadi titik tolak kegiatan perbaikan mutu yang pertama. Selanjutnya dilakukan perbaikan pada nilai kesenjangan berikutnya (Parasuraman *et al.*, 1998).

Penelitian mengukur mutu layanan Pendidikan Tinggi menggunakan model *Servqual* telah dilakukan beberapa peneliti beberapa tahun terakhir, antara lain (Abili *et al.*, 2012), Kanakana (2014) dan Sweis *et al.*, (2016) tetapi diperoleh beberapa temuan yang belum konsisten. Abili *et al* (2012) menyatakan dimensi yang paling utama adalah *responsiveness*, yang memiliki celah paling besar dirasakan mahasiswa. Calvo-Poral *et al.*, (2013) menyatakan dimensi yang memiliki dampak terbesar pada mutu layanan ada pada *empathy* dan *tangibles*. Kanakana (2014) menyatakan dimensi *tangibles* dan *empathy* memiliki dampak terbesar terhadap mutu layanan yang dirasakan mahasiswa. Rezaei *et al.*, (2017) menyatakan dimensi paling penting *assurance* dan *tangible*. Sweis *et al* .,(2016) menjelaskan titik berat dimensi *Servqual* masih perlu untuk terus dikombinasikan dengan beberapa dimensi temuan riset, dan model ini masih relevan menjadi acuan di masa mendatang

Beberapa studi diperoleh temuan konsep untuk mengukur kualitas layanan, loyalitas institusi Pendidikan Tinggi yang menggunakan skala *Servqual* bisa digunakan dalam beberapa kegiatan. Instrumen pertanyaan dalam peubah kualitas layanan loyalitas dapat diadaptasi sesuai penerapan serta tujuan riset yang ingin dicapai

Thurau *et al.*, (2001) meneliti konfirmasi mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa Pendidikan Tinggi terdiri dari beberapa aspek antara lain: (a) struktur pembelajaran, berupa fasilitas fisik pembelajaran, kemampuan dosen dan tenaga kependidikan yang terlibat, (b) proses, meliputi segala kegiatan administrasi akademik, mutu kegiatan ujian tengah semester, mutu kegiatan ujian akhir, mutu praktikum dan kepedulian tenaga kependidikan terhadap masalah yang muncul pada mahasiswa (c) hasil pembelajaran, meliputi evaluasi mahasiswa terhadap manfaat model pembelajaran yang diterapkan dosen terhadap mahasiswa untuk menghadapi tantangan kompetisi di masa mendatang.

Konsep pembelajaran *blended* merupakan konsep pembelajaran modern dimana dilakukan kombinasi unsur-unsur terbaik pembelajaran daring-luring terkait fleksibilitas dan aksesibilitas. Terdapat unsur terbaik pembelajaran di kelas dalam konsep *blended* semisal hidupnya suasana, *synchronous* dan dinamisnya interaksi dalam pembelajaran daring dan tatap muka (Kemenristek Dikti 2019).

Keberhasilan pembelajaran *blended* memiliki beberapa kriteria utama yang harus dilakukan dosen antara agar berhasil antara lain kesiapan fasilitas sistem dan perencanaan yang matang, pengembangan konten secara lengkap dan menarik bagi mahasiswa serta adanya evaluasi berkala terkait proses pembelajaran (Setiawan *et al.*, 2019). Pemilihan model yang dilakukan tergantung pada kesiapan kompetisi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur

pembelajaran baik perangkat lunak maupun perangkat keras yang dimiliki masing-masing institusi Perguruan Tinggi.

Mutu layanan menjadi hal yang sangat penting bagi insititusi pendidikan tinggi. Sebagai suatu entitas organisasi, Perguruan Tinggi wajib mengutamakan mutu layanan unggulan menuju loyalitas sebagai sebagai bentuk tanggung jawab pengelola terhadap terhadap pemangku kepentingan. Dengan mutu layanan pendidikan dan loyalitas yang semakin baik di tengah kompetisi yang semakin sengit, mahasiswa diharapkan mampu mengevaluasi reputasi Perguruan Tinggi bersangkutan. Reputasi yang baik akan membawa PT tersebut memiliki alumni loyal dan bermuara untuk terus eksis untuk jangka waktu lama (Martono, 2021).

Berbasis kajian penelitian terdahulu peneliti mencoba memformulasi model *Servqual* dan loyalitas pada kasus layanan pendidikan tinggi PPG Unwidha dengan modifikasi pernyataan pada lima aspek pembelajaran akademik dan non- akademik. Dengan diketahui kesenjangan paling besar dalam temuan riset bisa segera dilakukan pembenahan sistem pembelajaran PPG model daring di Unwidha secepatnya. Muara pembenahan mutu akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, keunggulan dan kompetensi daya saing, loyalitas mahasiswa PPG Unwidha dibandingkan dengan pesaing. Kesemuanya dapat menjadikan PPG Unwidha memiliki keunggulan sistem tata kelola institusi pendidikan tinggi terbaik di kancah nasional.

METODE

Pengumpulan Data Riset

Tujuan riset ini meneliti apakah peubah gayut loyalitas mahasiswa PPG dipengaruhi secara langsung oleh dua peubah bebas berupa mutu layanan akademik dan mutu layanan non-akademik dengan kepuasan mahasiswa sebagai pemediasi. Luaran kegiatan riset pada tahap berikutnya berupa dampak signifikan model pada kepuasan dan loyalitas yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan mutu model pembelajaran Program PPG unggulan di masa mendatang.

Atribut peubah dependen loyalitas diukur dengan skala interval dan mengadaptasi indikator yang telah dikembangkan Li (2013) dengan penyesuaian: merekomendasikan calon mahasiswa masuk program kependidikan Unwidha, membantu program PPG dan melanjutkan studi di program S2 Unwidha. Atribut mutu layanan akademik berbasis *Servqual* diukur melalui atribut yang dikembangkan Alemu (2023). Atribut kepuasan di adaptasi dari butir yang dikembangkan oleh (Li 2013).

Singarimbun(1989) menjelaskan metode survey dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung baik luring maupun melalui media google-form terhadap mahasiswa PPG Unwidha. Sasaran responden sejumlah 100 kuesioner. Teknik sampling dilakukan secara *puposive sampling*. Analisis model dilakukan melalui uji kesahihan dan keandalan model, analisis faktor konfirmatori melalui uji multivariat regresi korelasi menggunakan program AMOS 21 (Ferdinand, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk melihat profil responden dalam penelitian.

1. Gender responden

Distribusi responden di program PPG Universitas Widya Dharma dari 100 mahasiswa sebagai sumber data riset 70 % wanita dan 30 % pria. Hasil amatan ini menjelaskan mayoritas mahasiswa memiliki minat masuk PPG mereka yang berjender wanita. Guru merupakan profesi idaman bagi kaum wanita.

2. Domisil responden

Domisili responden 74 persen berada di wilayah Kabupaten Klaten, 21 persen diluar kabupaten Klaten masih di Provinsi Jateng dan 5 persen di luar Provinsi Jateng. Ini dapat disimpulkan Program PPG Universitas Widya Dharma diminati oleh mahasiswa dari wilayah Kabupaten Klaten

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan kuesioner dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh variabel/ konstruk laten yang telah dikembangkan (Hair et al, 2018). Nilai *variance extract* sesuai kesepakatan panel dapat diterima adalah diatas atau sama dengan 0,50. Hasil uji validitas variabel mutu akademik diperoleh *variance extract* sebesar 0.64, mutu non akademik 0.72, kepuasan 0.73 dan loyalitas 0.55.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai *variance extract* untuk seluruh variabel riset dapat memenuhi kriteria yang disyaratkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah *variance* dari indikator yang diekstraksi oleh konstruk mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

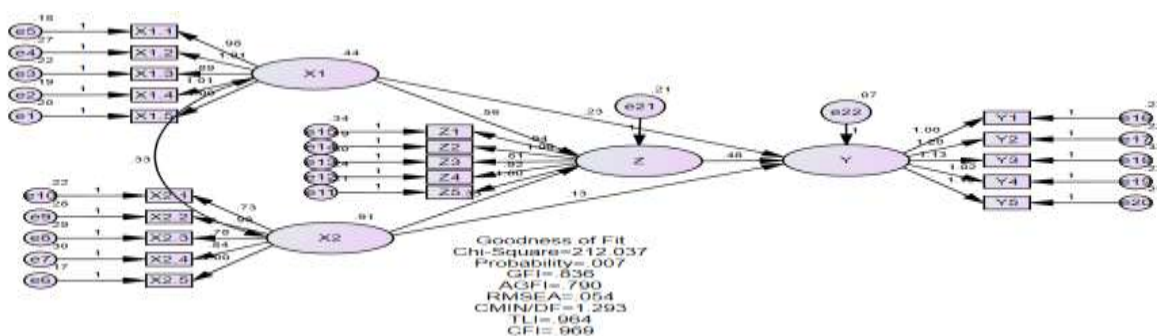
Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Dapat diartikan pula sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengulangan pengukuran pada obyek yang berbeda (Hair et al, 2018). Dalam riset ini uji reliabilitas menggunakan nilai *reliability construct*. Nilai reliabilitas minimum dari indikator pembentuk peubah laten yang dapat diterima panel adalah 0,70. Hasil uji reliabilitas variabel mutu akademik diperoleh nilai sebesar 0.88, mutu non-akademik 0.77 kepuasan 0.75 dan loyalitas 0.92.

Hasil uji reliabilitas riset menunjukkan bahwa nilai *reliability construct* untuk masing-masing peubah laten diatas atau sama dengan 0,7. Temuan ini dapat disimpulkan bahwa alat ukur masing-masing variabel laten dapat dipercaya.

Analisis Data

Rerangka model riset dan uji kelayakan berbasis peubah perantara melalui uji multivariat diurai di gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Rerangka model

Hasil uji terhadap kelayakan model SEM diurai di tabel 1

Tabel 1. Hasil Pengujian Kelayakan *Full Model*

No.	Good of Fit Indeks Cut off values	Hasil	Evaluasi
1.	Chi square kecil < 385.058	212.037	Baik
2.	Probability >0.05	0.007	Baik
3.	RMSEA <0.08	0.054	Baik
4.	GFI >0.90	0.836	Kurang baik
5.	AGFI >0.90	0.790	Kurang baik
6.	CMIN/DF <2.00	1.293	Baik
7.	TLI >0.95	0.964	Baik
8.	CFI >0.95	0.969	Baik

sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan uji kelayakan model hubungan kausal variabel dependen loyalitas mahasiswa dipengaruhi secara langsung oleh dua variabel bebas berupa mutu layanan akademik dan mutu layanan non-akademik dengan kepuasan mahasiswa sebagai intervening, disimpulkan bahwa model sesuai atau fit. Kesesuaian model ini dibuktikan pada temuan uji data primer melalui signifikansi nilai *chi-square* (Ferdinand, 2019).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan berbasis nilai *Critical Ratio* (CR) dari suatu hubungan kasualitas. Hasil uji hipotesis penelitian disajikan lengkap di tabel 2

Tabel 2. Uji Hipotesis

No	Estimate	SE	CR	P	Hasil
1. Mutu akademik -> Kepuasan	0.379	0.172	5.009	<0.002	signifikan
2. Mutu non akademik-> Kepuasan	0.426	0.098	4.367	<0.001	signifikan
3. Mutu akademik ->Loyalitas	0.347	0.067	4.257	< 0.005	signifikan
4. Mutu non akademik-> Loyalitas	0.374	0.357	3.765	< 0.008	signifikan
5. Kepuasan-> Loyalitas	0.447	0.543	3.520	< 0.026	signifikan

sumber: data primer diolah 2024

Uji hipotesis dari tabel 2 memaparkan dua variabel bebas mampu memengaruhi secara signifikan kepuasan mahasiswa dan loyalitas dengan mutu layanan akademik lebih dominan melalui nilai CR 5.009. Kepuasan mahasiswa mampu memengaruhi secara langsung loyalitas karena memiliki arah positif pada nilai *critical ratio* serta *probability* < 0.05. Temuan riset menyimpulkan peningkatan kegiatan mutu akademik dan non-akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan loyalitas. Meningkatnya kepuasan mahasiswa mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap program PPG Unwidha.

Uji Hipotesis Pemediasi (Uji sobel)

Uji hipotesis pemediasai Sobel Ferdinand, (2019) diurai di tabel 3 sebagai berikut

Tabel 3. Uji Sobel

No	pemediasi	t-tabel (df/p=59../0.05)	t-hitung sig
1.	Mutu akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan	1.771	1.842 0.044
2.	Mutu non- akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan	1.771	1.806 0.025

sumber: data primer diolah 2024

Temuan data primer riset ini disimpulkan kepuasan mahasiswa dapat berperan sebagai peubah intervening antara kegiatan peningkatan mutu layanan akademik dan non- akademik terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa PPG.

Pembahasan

Variabel pemediasi kepuasan mahasiswa PPG mampu berperan signifikan terhadap loyalitas dapat diartikan variabel ini berada pada kategori angka kuat. Artinya responden menyakini untuk menjadi loyalitas harus berproses melalui peubah ini dahulu. Data primer diperoleh dari riset mayoritas responden memiliki jender wanita, mereka merupakan generasi Z berdomisili di wilayah Kabupaten Klaten. Wilayah Klaten saat ini memiliki kategori wilayah ekonomi kluster berkembang dinamakan kluster Joglosemar. Nuansa kreatifitas menyatu mewarnai simbol-simbol budaya dan ekonomi masyarakat Klaten, sehingga memberi kenyataan bahwa dinamika kehidupan, pola pikir, pertumbuhan ekonomi masyarakat Kabupaten Klaten memengaruhi tradisi inovasi, tuntutan mutu layanan tinggi dan mutu pendidikan warganya (Amalia et al. 2022).

Hasil riset yang membuktikan dua variabel bebas memengaruhi variabel gayut sejalan dengan temuan Muttaqin (2023). Hasil temuan ini menjelaskan keunggulan lembaga pendidikan apabila didalamnya terdapat *trust*, *sincerity*, *responsibility*, *openness*, *competence*, *lively*, *ruggedness* dan *emotion* akan mampu berperan mewujudkan brand institusi pendidikan unggulan. Keterpaduan pembelajaran *science*, pembelajaran sikap dan perilaku mahasiswa Program Profesi Guru dalam praktek sehari-hari sesuai norma etika serta adanya sinergi antara pembelajaran emosi mahasiswa, pengetahuan dan aktualisasi perilaku sikap unggul akan memperkuat mutu pendidikan PPG sebagai paradigma baru di masa depan yang bersifat dinamis (Anshori. et al, 2022).

Jenjang pendidikan yang memiliki label Pendidikan Tinggi Unggulan merupakan jawaban dari kolaborasi antara model pendidikan daring luring sarat penerapan muatan teknologi dan ilmu dasar (Martono, 2021). Pada umumnya kehidupan kaum urban mengacu pada mereka yang tinggal dan berdomisili di perkotaan memiliki modal kapital cukup, berpendidikan tinggi dan menuntut anaknya belajar di universitas di kota-kota besar. Pada saat ini fenomena ini mengalami pergerseran. Orang tua memercayai, *trust* terhadap pendidikan tinggi unggulan di wilayah kabupaten dan kota kecil yang mengutamakan mutu pembelajaran baik akademis maupun non-akademis (Delgado, Alleman, 2001).

Standar kurikulum program PPG unggulan bertujuan tidak hanya mengembangkan ilmu pengetahuan dan melengkapi mahasiswa dengan kemampuan teknis, namun juga beriringan dengan penanaman rasa *trust* pada moral, etika untuk memperkuat keyakinan diri mereka di masa mendatang. Kurikulum program PPG unggulan ini seimbang memberi keyakinan antara kecakapan penguasaan teknologi dan penanaman moral dan etika (Delgado, Alleman, 2001). Pembelajaran ilmu kependidikan yang baik di lingkungan keluarga, di lingkungan sekolah, universitas dengan terus melakukan pembiasaan melalui keterpaduan kurikulum kependidikan. sains, ketrampilan moral, agama harus seimbang antara pemahaman dan praktik nyata di kehidupan sehari-hari mahasiswa. Kesemuanya diharapkan mampu

mengurangi serta mengembalikan kemampuan mahasiswa dari fenomena *learning loss* di era pasca pandemi di masa mendatang (Teristonia, 2022; Saputra et al, 2023).

Pondasi awal terbentuknya label Program PPG unggulan mencita-citakan dapat membentuk generasi masa depan untuk bangkit melalui semangat inovasi. Aktualisasi lulusan secara lebih terbuka dan membanggakan mulai marak di kalangan masyarakat di berbagai lapisan sosial ekonomi (Ismael dan Iswantir, 2022). Banyak model pembeayaan operasional Perguruan Tinggi unggulan bersifat subsidi silang. Sehingga menepis anggapan munculnya kapitalisme baru di dunia pendidikan tinggi. Universitas unggulan di wilayah kota kecil ini menepis anggapan bahwa kuliah bermutu harus mahal. Hal ini menegaskan bahwa universitas unggulan di wilayah kota yang berkembang mulai di minati di kalangan anak muda baik secara ekonomi, pendidikan maupun strata sosial.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan terdapat pengaruh langsung nilai- nilai mtu layanan akademis dan mutu layanan non-akademis terhadap kepuasan mahasiswa PPG. Uji pemediasi kepuasan mampu memperkuat loyalitas. Ini dapat diartikan peubah kepuasan mahasiswa PPG mampu berperan sebagai variabel pemoderasi. Pendidikan nilai-nilai pada program PPG merupakan suatu upaya pembelajaran kepada mahasiswa untuk mampu memahami dan mengenal, menanamkan dan melestarikan, menyerap dan merealisasikan nilai-nilai luhur kehidupan manusia yang berhubungan dengan kebenaran, kebaikan, etika, sopan santun dan keindahan. Ini perlu dilakukan pembiasaan bertindak secara konsisten sesuai tuntutan norma-norma yang diakui di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akmalia, Z., Jono, M. M., & Ma'mun, S. (2022). Factors Affecting the Decision Using Theory of Planned Behavior (Case Study: Election of the 1019 President). *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(8), 1136–1148. <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/jiss.v3i08.659>
- [2] Alemu, A. (2023) Assesing Service Quality in Tertiary Education Using Adapted Servqual Scale. *Cogent Education*. !0: 2259733
- [3] Ansori. A., Solikhah, N.A., Aqli, D.R., Musyafa, M.A., Apriyanto, S. (2022). Dynamic and New paradigm of Education in Indonesia. Vol 4(2) 232-245
- [4] Argaheni, N.B. (2020). Sistematis review: dampak perkuliahan daring saat pandemi Covid-19 terhadap mahasiswa Indonesia. *Placentum Jurnal Kesehatan dan Aplikasinya*. Vol (2) : 99-108
- [5] Calvo-Porrá, C., Levy-Mangin, J.P., Novo-Corti, I. (2013). Perceived Quality in Higher Education: An Empirical Study. *Marketing Intelligence and Planning*, 31(6): 601-619
- [6] Delgado-Ballester, E and Munuera-Aleman, J.L. (2001). Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty. *European Journal of Marketing*, 35, 1238-1258
- [7] Ferdinand, A. (2014) *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen* (5th ed)
- [8] Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2018). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey; Prentice-Hall International, Inc.
- [9] Ismael, F., Iswantir (2022) Konsep Pendidikan Terpadu. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*. 1(2): 127-134
- [10] Kanakana, M.G. (2014). Assesing service quality in higher education using the servqual Tool. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Vol 1(969):68-74
- [11] Kemendikbud. (2019). PJJ, *E-Learning & Blended Learning*, Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan Dirjen Dikti Kemendikbud RI

- [12] Li Shao-Chang (2013). Exploring the Relationships among Service Quality, Customer Loyalty and Word-of-Mouth for Private Higher Education in Taiwan. *Asia-Pacific Management Review* 18 (4) 375-389
- [13] Martono, S. (2021). Evaluasi mutu layanan Pendidikan Tinggi (Studi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana). *JEMAP: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Perpajakan*, Vol 4(2): 28-51
- [14] Novinvar, A.E., Uosefi, M., Siyami, L., Daneshman, M.J. (2011). Evaluation of the quality of education services of Payam Noor University of Hoedan based on Servqual model. *Journal of Research and Planning in Higher Education*, 17 (3): 135-152
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V., & I. Berry, L. (1998). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall): 41-50
- [16] Pranoto, I. (2020). *Kurikulum Berbasis Nalar*, Opini.kompas, 20 Oktober 2020
- [17] Rezaei, S., Karami, B., Hajizadeh, M., Soroush, A., Mohammadi, Z., Babakhany, M., Jamshidi, K. (2017). Evaluating service quality in the higher education sector in Iran: an examination of students' perspective. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 10 (2) 146-155
- [18] Saputra, R.A., Fernandes, R. (2023) Strategi Sekolah mengantisipasi Learning Loss Pasca Pandemi Covid 19 (Studi Kasus: Siswa Kelas XII di Sma Negeri 2 Gunung Talang) *Naradidik: Journal of Education & Pedagogy*. Vol 2(1): 77-86
- [19] Sekaran, U. (2017). *Research Methods for Business. A Skill Building Approach*. NY: John Wiley & Son
- [20] Setiawan, R., Mardapi, D., Pratama, A. (2019). Efektivitas blended learning dalam Inovasi pendidikan era Industri 4.0 pada mata kuliah Teori tes Klasik. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, Vol 6(2): 148-157
- [21] Singarimbun, M dan Effendi, S. (1989), *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : LP3ES
- [22] Sweis, R.J., Diab, H., Izzat, F., Saleh, M., Suifan, T., Dahiyat, E.S. (2016) Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan. *Benchmarking: An International Journal*, 23 (5)
- [23] Teristonia, N.L.P, Widiana, I.W, Bayu, G.W (2022) Fenomena Learning Loss pada Siswa Sekolah dasar Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan pembelajaran*. Vol 6 (3) : 477-487
- [24] Thurau, H.T., Langer, M.F., Hansen, U. (2001). Modelling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Services Research*. Vol 3 (4): 331-344