



PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MELALUI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA

(Survei Eksplanatori Pada Mahasiswa Perbanas Institute dan Kalbis Institute Program Studi Manajemen dan Akuntansi Tahun Angkatan 2016)

Stefani Simin

Jurusan Ilmu Komunikasi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta 14350

Abstrak

Jumlah perguruan tinggi semakin banyak dan mereka bersaing ketat dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan pendidikan yang bermutu tinggi. Khususnya dalam bidang layanan administrasi akademik (SERVQUAL). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan survei eksplanatori.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* yang menggunakan sampling aksidental. Peneliti menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan SmartPLS 2.0

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa

Abstract

Numbers of universities are increasing and has compete each other tightly with offering numerous type of excellence educational services. Especially on academical administration (SERVQUAL). The research design that is used in this research is quantitave research by using explanatory survey.

Researcher use questionnaires as the methodology with non-sampling probability, accidental sample. Researcher use Structural Equation Modelling (SEM) analysis with SmartPLS 2.0.

Keywords : service quality, student's satisfaction, student's loyalty

Pendahuluan

Perguruan tinggi yang mendapat akreditasi baik akan menjadikan sebagai tombak agar calon mahasiswa tertarik untuk mendaftarkan diri di perguruan tinggi mereka. Suatu perguruan tinggi harus tetap mempertahankan kredibilitas pendidikan yang sudah dibangun, ketika suatu hari akreditasi tersebut mengalami penurunan, masyarakat akan meragukan perguruan tinggi tersebut. Seakan dengan menurunnya nilai akreditasi, kualitas pendidikannya sudah tidak bagus lagi. Padahal, dalam menentukan nilai akreditasi tidak hanya dilihat dari satu aspek saja, maka yang terkena dampaknya adalah perguruan tinggi itu sendiri (Asmawi 2005:69).

Kepuasan adalah respon dari kualitas suatu pemenuhan dari konsumen, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain yang dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Oleh karena itu, dampak kepuasan akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan itu terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan (Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani 2009:192).

Terkait salah satu teori komunikasi, yakni teori pertukaran sosial hasil penelitian dari tokoh Karl Weick yang dijelaskan dalam West dan Turner (2012:219) bahwa: "Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dan orang yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan. Pertukaran sosial dianggap mirip dengan pertukaran ekonomis

dimana orang merasa puas ketika mereka menerima kembalian yang sesuai untuk pengeluaran mereka.”

Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan administrasi akademik maka akan membawa keuntungan bagi perguruan tinggi tersebut misalnya, mahasiswa akan bersikap loyal atau setia dengan merekomendasikan kepada orang lain serta citra perguruan tinggi di mata masyarakat akan baik. Loyalitas dari mahasiswa sangat mempengaruhi tujuan awal terbentuk, karena kesetiaan mahasiswa merupakan salah satu faktor kunci akan kesuksesan dari suatu perguruan tinggi.

Menurut Sari dalam Sembiring, Suharyono, dan Kusumawati (2014:5) Memberikan kepuasan layanan petugas administrasi akademik menjadi tantangan bagi seluruh perguruan tinggi. Sumber informasi mahasiswa akan di sampaikan dan diperoleh dari kepengurusan petugas administrasi. Oleh karena itu, diharapkan seluruh mahasiswa dapat memperoleh informasi yang tepat dan akurat karena kualitas produk yang ditawarkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis berfokus untuk meneliti kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi karena penulis tertarik untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa tahun angkatan 2016. Pada saat dilakukan penelitian, mahasiswa tahun 2016 angkatan merupakan mahasiswa baru.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Melalui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa.”

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik identifikasi masalah, yaitu:

1. Apakah adanya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah adanya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa?
3. Apakah adanya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti membuat suatu hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
H₁: Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik melalui kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. H₀: Tidak terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
H₂: Terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
3. H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.
H₃: Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis





Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Memberikan kontribusi akademis maupun masukan informasi dalam perkembangan ilmu komunikasi, khususnya di komunikasi pemasaran di sektor perguruan tinggi.
- b. Memberikan konsep-konsep yang dipelajari ada pada mata kuliah *introduction marketing communication* dan *brand management* yang membahas mengenai kualitas layanan atau *service quality* (SERVQUAL) yang dikaitkan dengan kepuasan dan loyalitas konsumen (mahasiswa).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para perguruan tinggi sebagai sumber data untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
- b. Menjadi bahan masukan bagi para perguruan tinggi khususnya bagi petugas layanan akademik untuk melakukan pembaharuan dari strategi komunikasi yang sudah dijalankan.

Landasan Teoritis

Teori-Teori yang Digunakan

1. Teori Behaviorisme

Pendekatan ini awalnya diperkenalkan oleh John B. Watson. Pendekatan ini banyak mendapatkan perhatian dalam psikologi antara tahun 1920-an sampai 1960-an. “Hingga sekarang, aliran behaviorisme berpendirian bahwa organisme dilahirkan tanpa sifat-sifat sosial atau psikologis. Perilaku merupakan hasil pengalaman yang digerakkan atau dimotivasi oleh kebutuhan untuk memperbanyak kesenangan dan mengurangi penderitaan. Asumsi bahwa pengalaman adalah faktor yang paling berpengaruh dalam bentuk perilaku, menyiratkan betapa plastisnya seorang manusia. Ia mudah dibentuk menjadi apa pun dengan menciptakan lingkungan yang relevan” (Syam 2011:76). Pastis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bersifat mudah dibentuk.

Behaviorisme lahir sebagai reaksi terhadap introspeksionisme (yang menganalisis jiwa manusia berdasarkan laporan subjektif) dan juga psikoanalisis (yang berbicara tentang alam bawah sadar yang tidak nampak). Behaviorisme tidak ingin mempersoalkan apakah manusia itu baik atau buruk, rasional atau emosional. Aliran ini hanya ingin mengetahui bagaimana perilakunya dikendalikan oleh faktor-faktor lingkungan. Dari sinilah timbul konsep “manusia mesin” (*homo mechanicus*) (Syam 2011: 75-76).

Pendapat lain mengenai teori behavioral menurut Dharsana (2010) dalam jurnal Utama, Suranta dan Dharsana adalah teori menyeluruh dan juga suatu usaha berdasarkan percobaan untuk menjelaskan prinsip – prinsip dan kaidah – kaidah bagaimana tingkah laku manusia dipelajari (Utama, Suranta, Dharsana 2014:4).

Hampir seluruh fenomena komunikasi, faktor psikologis banyak memegang peran penting. Hal ini dapat ditelusuri dari awal kemunculan teori oleh para ilmuwan sebagai salah satu *grand theory* yaitu behaviorisme, yang diturunkan pada *middle-range theory*, yaitu teori Stimulus-Respons. Teori ini berangkat dari beberapa penelitian yang dilakukan oleh ilmuwan psikologi, seperti Watson, Thorndike, dan Skinner (Syam 2011:76).

Menurut Gage dan Berliner (dalam Syam, 2011:82) faktor lain yang dianggap penting oleh aliran behavioristik dalam teori belajar adalah faktor penguatan (*reinforcement*). Bila penguatan ditambahkan (*positive reinforcement*), maka respons akan semakin kuat. Begitu pula apabila respons dikurangi atau dihilangkan (*negative reinforcement*), maka respon akan semakin kuat.

2. Teori Stimulus – Respon

Orientasi Stimulus - Respons cukup menonjol dalam perspektif psikologis tentang komunikasi manusia. Perspektif ini menganggap bahwa manusia berada dalam suatu medan stimulus, yang secara bebas disebut sebagai suatu lingkungan informasi (Syam 2011:76).

Setiap orang terdapat arus stimulus yang hampir tak terbatas jumlahnya, dimana semuanya dapat diproses melalui organ-organ indra penerima, yakni penglihatan, pendengaran, perabaan,



penciuman, dan perasaan. Semua stimulus ini bersaing untuk diterima karena banyaknya, sehingga jumlahnya melebihi kapasitas manusia untuk menerima dan mengelolanya (Syam 2011:76).

Menurut Thorndike dalam buku Belajar dan Pembelajaran, stimulus adalah apa saja yang dapat merangsang terjadinya kegiatan belajar seperti pikiran, perasaan, atau hal-hal lain yang dapat ditangkap melalui alat indera. Sedangkan, respons yaitu reaksi yang dimunculkan peserta didik ketika, belajar yang juga berupa pikiran, perasaan, atau gerakan (Suardi 2012:12).

Menurut Wiryanto (2005) teori ini mengasumsikan bahwa perilaku individu timbul karena kekuatan stimulus yang datang dari luar dirinya, bukan atas dasar motif dan sikap yang dimiliki. Karakteristik dari komunikator (sumber), seperti kredibilitasnya, kepemimpinannya dan gaya komunikasi, dapat menentukan keberhasilan (Ardianto, 2011:134).

Dalam Kompasiana (2015, diakses 7 Februari 2017) belajar merupakan akibat adanya interaksi antara stimulus (S) dengan respons (R). Menurut teori ini, dalam belajar yang penting adalah adanya input berupa stimulus dan output yang berupa respon. Teori ini mengutamakan pengukuran, sebab pengukuran merupakan suatu faktor penting untuk melihat terjadi atau tidaknya perubahan tingkah laku tersebut.

3. Teori Pertukaran Sosial

Tokoh yang mengembangkan teori pertukaran sosial adalah psikolog John Thibaut dan Harold Kelly (1964). Berdasarkan teori ini, kita masuk ke dalam hubungan pertukaran dengan orang lain karena akan memperoleh imbalan. Dengan kata lain hubungan pertukaran dengan orang lain akan menghasilkan suatu imbalan bagi kita. Dalam hubungan tersebut terdapat unsur ganjaran (*reward*), pengorbanan (*cost*), keuntungan (*profit*), dan tingkat perbandingan (Syam 2012:67).

Ganjaran ialah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Biaya adalah akibat yang dinilai negatif dalam sesuatu hubungan. Biaya dapat berupa waktu, usaha, hal yang tidak menyenangkan, konflik, kecemasan, dan kerutuhan harga diri serta kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu bertindak atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan (Rakhmat, 2013:119).

Hasil atau laba adalah ganjaran dikurangi biaya. Sedangkan, tingkat perbandingan menunjukkan ukuran baku (standar) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang (Rakhmat, 2013:119).

Asumsi-asumsi teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar manusia adalah sebagai berikut:

- Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman. Pendekatan ini berasumsi bahwa perilaku orang dimotivasi oleh suatu mekanisme dorongan internal.
- Manusia adalah makhluk rasional. Asumsi ini didasarkan pada pemikiran bahwa di dalam batasan-batasan informasi yang tersedia untuknya, manusia akan menghitung pengorbanan dan penghargaan dari situasi tertentu dan akan menuntun perilakunya.
- Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dari satu orang ke orang lainnya. Teori ini harus mempertimbangkan adanya keanekaragaman. Tidak ada satu standar yang dapat diterapkan pada semua orang untuk menentukan apa pengorbanan dan apa penghargaan itu (West dan Turner 2008:218).

Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis di atas adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya (Rakhmat 2013:119).

Landasan Konseptual

1. Kualitas Layanan

Menurut Prasetyo (2013) perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas layanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan



pelanggan dengan sukses. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas jasa (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi (Noviasari 2015:29).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2011:198) dimensi pokok kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi antara lain:

- a. Bukti fisik atau *tangibles*
Bukti fisik atau *tangibles* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Keandalan atau *reliability*
Keandalan berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.
- c. Daya Tanggap atau *responsiveness*
Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pengguna dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat.
- d. Jaminan atau *assurance*
Jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna.
- e. Empati atau *empathy*
Perusahaan yang memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan penggunanya, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau "*satisfaction*" berasal dari bahasa Latin "*satis*" artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" melakukan atau membuat. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, 2007:66).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dan pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33).

Sedangkan, pengertian kepuasan menurut Oliver dalam Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto 2011:233).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Sri, 2007:22). Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Sri, 2007:22). Mengacu pada definisi-definisi tersebut maka kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajaran pada perguruan tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

Perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu atas jasa pendidikan yang diberikannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan selama melaksanakan studi di kampus tersebut sampai mahasiswa tersebut lulus.

Mahasiswa yang akan merasakan hasil dari kinerja para karyawan terutama dalam administrasi akademik. Layanan administrasi akademik mempunyai peranan penting dalam kegiatan perkuliahan mahasiswa. Kurangnya kinerja layanan administrasi akademik akan menghambat proses penerimaan informasi kepada mahasiswa yang akan menurunkan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

3. Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas (*loyalty*) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas konsumen dengan suatu keadaan dimana terdapat komitmen yang kuat dalam pembelian ulang dan penggunaan kembali barang dan jasa perusahaan (Kotler & Keller, 2009:138) .

Loyalitas mahasiswa tercermin dalam perilaku-prilaku seperti turut menjaga citra atau nama baik dan merekomendasikan hal-hal yang positif terhadap orang lain selama mahasiswa tersebut mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan. Komitmen perguruan tinggi yang tetap konsisten dapat menjadi alasan mahasiswa bersikap loyal.

Loyalitas pelanggan di dunia pendidikan erat kaitannya dengan loyalitas mahasiswa. Loyalitas mahasiswa sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup dan eksisnya suatu perguruan tinggi untuk tetap bertahan menjadi unggulan khususnya pada calon mahasiswa baru.

Mahasiswa yang memiliki loyalitas tinggi merupakan aset perguruan tinggi karena akan memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara, maupun masyarakat lain untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dialaminya. Selain itu, mereka dimungkinkan akan kembali menjadi pelanggan dengan melanjutkan pendidikan lebih tinggi di perguruan tinggi yang telah ditempuh.

Menurut Winahyuningsih dan Edris dalam Tesis Noviasari loyalitas mahasiswa secara umum merupakan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa layanan yang diberikan oleh pihak institusi, serta untuk tetap menjadi konsumen dari institusi tersebut (Noviasari 2015:54-55). Indikator yang digunakan yaitu:

- a. Mahasiswa tidak transfer atau pindah ke universitas lain. Loyalitas dibuktikan dengan tidak berpindahny mahasiswa tersebut ke tempat lain.
- b. Merekomendasikan ke orang lain atau calon mahasiswa. Merekomendasikan ke orang lain atau calon mahasiswa jika ada yang butuh masukan untuk kuliah.
- c. Menceritakan hal-hal positif kepada orang lain (Positif WOM). Menceritakan hal-hal positif kepada orang lain sehingga membuat orang lain tertarik dan kuliah di universitas tersebut.
- d. Mengajak orang lain untuk kuliah di Universitas tersebut. Mengajak orang lain yang memiliki niat untuk meneruskan pendidikan ke jenjang lebih tinggi.

Loyalitas mahasiswa dapat membentuk efek positif terhadap perguruan tinggi yaitu dengan memberikan sumber pendapatan terus menerus sampai mahasiswa menyelesaikan studinya dan akan terus berlanjut apabila mahasiswa akan melanjutkan studinya ke tahap yang lebih tinggi.

Metode Penelitian : **Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Perbanas Institute dan Kalbis Institute program studi Manajemen dan Akuntansi tahun angkatan 2016. Penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan, oleh karena itu setiap perguruan tinggi harus dapat memenuhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat membentuk dan memosisikan merek secara positif di benak mahasiswanya.

Menciptakan suasana serta pelayanan yang berkualitas untuk menumbuhkan kepuasan di benak mahasiswa. Terutama pada layanan akademik, mahasiswa akan mendapatkan informasi penting mengenai kegiatan perkuliahan seperti jadwal ujian semester, biaya uang kuliah, transkrip nilai, membuat surat pengantar, dan lainnya. Kinerja layanan akademik akan mempunyai peran penting terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih kampus.

Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan bentuk penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian serta hubungan dalam berbagai fenomena. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan alam.

Dalam pengertiannya, menurut Sugiyono (2013:8) "Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen



penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sample tertentu yang representatif. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sekelompok orang yang merupakan bagian dari populasi. Sekelompok orang ini disebut sebagai sampel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei eksplanatori. Menurut Sugiyono (2012:21) penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dibagi menjadi dua, yakni pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

1. Pengumpulan data primer

Periode pengumpulan data berlangsung pada 3 April 2017 – 3 Mei 2017. Kuesioner yang disebar sebanyak 280 responden sesuai dengan ukuran sampel yang diambil. Peneliti memberikan perpanjangan waktu untuk mencapai jumlah responden yang sesuai sampai pada 10 Mei 2017. Akan tetapi peneliti masih belum dapat mencapainya, maka perpanjangan dilakukan sampai 17 Mei 2017.

Data terakhir yang penulis peroleh sebanyak 234 responden. Oleh karena itu, penulis mengolah data dari kuesioner yang kembali. Data primer diperoleh melalui kegiatan penelitian secara langsung di lokasi penelitian untuk mencari informasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Ada beberapa jenis angket atau kuesioner, yaitu angket terbuka dan angket tertutup (Kriyantono 2014:97). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket tertutup.

Selanjutnya, peneliti juga menggunakan skala likert. Menurut Riduwan dalam Unaradjan (2013:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub-variabel kemudian sub-variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya, indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Unaradjan 2013:146).

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa. Wawancara yang digunakan penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Peneliti telah membuat daftar pertanyaan sebelumnya. Wawancara semi terstruktur memungkinkan peneliti untuk menanyakan pertanyaan secara bebas terkait dengan permasalahan, namun tetap memiliki daftar pertanyaan tertulis (Kriyantono, 2014:99).

2. Pengumpulan Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009:193), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Sedangkan, pengertian data sekunder adalah sebagai berikut: “Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan”. (2012:141)

Data-data sekunder dalam penelitian ini berupa data statistik jumlah mahasiswa aktif tahun angkatan 2016 yang diperoleh dari layanan administrasi mahasiswa.

Teknik Pengambilan Sample

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak bergolong. Teknik pengambilan sampel acak bergolong adalah teknik pengambilan sampel yang membagi populasi ke dalam beberapa kelompok yang berbeda-beda, kemudian memilih sampel dari masing-masing kelompok tersebut. Teknik ini digunakan karena populasi yang diteliti memiliki karakteristik yang berbeda-beda.



Data yang diperoleh dari sumber data yang akan diteliti, diambil dengan cara *non-probabilitas sampling*, dengan sampling berstrata yang kemudian diambil dengan sampling aksidental. Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) (Unaradjan 2013:120).

Teknik Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Dalam statistik deskriptif, cara menganalisa data adalah dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, namun bukan bertujuan untuk generalisasi (Sugiyono, 2009:206). Statistik ini digunakan bila hanya ingin mendeskripsikan data sampel tanpa membuat kesimpulan untuk populasi dimana sampel tersebut diambil.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya peneliti akan menggunakan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil pengukuran yang dilakukan cukup konsisten hasilnya jika dilakukan pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan r-hitung dan r-tabel, kemudian melalui tahapan analisis untuk menentukan jumlah varian.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka dapat digunakan uji statistik parametrik, sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik.

4. Uji Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk menyelidiki apakah antara dua variabel berhubungan satu sama lain dan mengukur derajat keeratannya.

5. Model Persamaan Struktural

Model Pengukuran (*Outer Model*) model ini adalah spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, yang menjelaskan karakteristik variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (Wiyono 2011:398). Model ini menggunakan empat cara pengukuran yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Composite Reliability*.

Model Struktural (*Inner Model*) model ini adalah spesifikasi antarvariabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menunjukkan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory* dari penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator diskala dengan *zero means* dan unit *varians* sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (konstanta) dapat dihilangkan dari model (Wiyono 2011:399).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis diatas, hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap 234 orang responden, mayoritas responden adalah dari mahasiswa Perbanas Institute sebanyak 186 orang atau 79,5% dan responden dari Kalbis Institute sebanyak 48 orang atau 20,5%.
2. Penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Product Moment* dari *Pearson* untuk menguji validitas dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden mahasiswa aktif Institute Bisnis dan Informatik Kwik Kian Gie. Seluruh pertanyaan dinyatakan valid, oleh karena itu seluruh pertanyaan pada variabel akan diuji pada pertanyaan kuesioner.
3. Penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha* untuk menguji reliabilitas. Hasil pengujian tersebut bersifat tinggi yang dinyatakan reliabel sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.



4. Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Uji *Kolmogorov Smirnov* (K-S) menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal, di mana nilai *Asymp. Sig (2 tailed)* sebesar 0,638 lebih besar dari 0,05.
5. Hasil korelasi menunjukan bahwa variabel (X) kualitas layanan administrasi akademik memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel (Y) loyalitas mahasiswa sebesar 0,765 atau 76,5% dan variabel (Z) pada kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel (Y) kepuasan mahasiswa sebesar 0,709 atau 70,9%. Sedangkan, variabel (X) kualitas layanan administrasi akademik memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa (Z) sebesar 0,844 atau 84,4%.
6. Hasil rata-rata distribusi frekuensi pada mahasiswa Perbanas Institute dengan Kalbis Institute memiliki kriteria yang tinggi.
7. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan SmartPLS 2.0. Pengujian ini disebut *Outer Model* dan *Inner Model*.
8. Untuk mengetahui *Outer Model*, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas menggunakan (*outer loading*, t-hitung dan AVE). Apabila nilai *loading factor* 0.50 sampai 0.60 maka sudah dianggap cukup. Hasil yang diperoleh pada tabel 4.17 dapat dilihat bahwa *original sample* (O) ≥ 0.50 . Nilai korelasi *Cross Loading* dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi terhadap variabel laten lain. Dapat dilihat pada tabel 4.18 bahwa variabel laten (kolom berwarna abu-abu) lebih tinggi dibandingkan variabel laten lain. Selanjutnya, pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Pada tabel 4.20 memberikan hasil bahwa *composite reliability* memiliki nilai $\geq 0,70$ yang dinyatakan baik atau reliabel.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dari pengolahan data SmartPLS 2.0, peneliti membuat simpulan bahwa kualitas layanan administrasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 42,596. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh ini cukup besar karena ganjaran mengurangi biaya yang memberikan rasa puas atau kebutuhan yang tercukupi.

Lalu, kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh sebesar 2,033 terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak terlalu berpengaruh terhadap kesetiaan mahasiswa untuk tetap bertahan dan melanjutkan studi sampai selesai, merekomendasi atau mengajak calon mahasiswa lain untuk berkuliah di universitas tersebut

Sedangkan, pada kualitas layanan administrasi akademik memberikan pengaruh sebesar 6,300 terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini juga menunjukkan bahwa tidak terlalu berpengaruh besar, karena ada ukuran baku (standar) atau tingkat perbandingan yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai kualitas layanan administrasi tersebut.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti memiliki beberapa saran. Saran ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu saran akademis dan saran praktis.

Saran Akademis

Pada penelitian ini variabel kualitas layanan (X) menggunakan model *service quality* (SERVQUAL), disarankan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan model jasa kualitas layanan yang baru (kebaruan).

Pada penelitian selanjutnya, disarankan dapat mengambil sampel seluruh mahasiswa hingga tahun kedua atau ketiga karena seringkali mahasiswa tahun pertama belum terlalu mengenal bagian layanan administrasi akademik. Selain itu, objek penelitian pada penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pemeringkatan penghargaan terbaru yang diberikan oleh Kopertis Wilayah III.

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini mungkin jawaban yang diberikan tidak mendalam. Oleh karena itu, mungkin bagi peneliti selanjutnya apabila ingin meneliti mengenai kualitas layanan administrasi akademik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dapat dilakukan secara kualitatif agar mendapat jawaban yang lebih mendalam dan mungkin dapat menemukan masalah baru.

Pada penelitian ini sampling yang digunakan adalah *non-probabilitas* karena keterbatasan waktu dan tenaga. Pada penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan sampling *probabilitas*, karena untuk penelitian kuantitatif harus dilakukan secara generalisasi atau menyeluruh.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Saran Praktis

Pada variabel kualitas layanan administrasi akademik, rata-rata paling rendah adalah mengenai fasilitas ruangan staf layanan administrasi akademik yang nyaman dan memadai dan juga penampilan para staf yang rapi dan sopan. Walaupun banyak yang menjawab setuju, mungkin alangkah lebih baik apabila ruangan staf layanan administrasi akademik diperbaharui untuk mengganti suasana baru.

Pada variabel kepuasan mahasiswa, rata-rata paling rendah mengenai harapan atau kebutuhan terpenuhi ketika mengunjungi ruangan layanan administrasi akademik. Demi meningkatkan kepuasan mahasiswa, alangkah baiknya apabila staf layanan memenuhi kebutuhan mahasiswa yang lebih memberikan pelayanan yang maksimal misalnya dalam penyampaian informasi yang akurat, permohonan surat menyurat, dan lainnya. Kinerja staf layanan harus selalu dipantau agar tetap konsisten dalam melayani mahasiswa dengan baik.

Pada variabel loyalitas mahasiswa rata-rata paling rendah adalah mengenai rekomendasi mahasiswa kepada calon mahasiswa atau orang lain. Hal ini harus lebih diperhatikan, karena akan membawa dampak besar bagi dunia pendidikan.

Ucapan Terima Kasih

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Papa, serta Silvia Simin dan Sicilia Simin yang selalu mendukung penulis. Skripsi ini juga menjadi hadiah untuk almarhum Mama, Akong dan Ama yang selalu memberikan semangat melalui doa dari surga. Juga kepada keluarga besar penulis Jiku, Kim-Kim, Soiku, Soikim yang selalu memberikan masukan positif ketika penulis sedang dibawah tekanan.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms) selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar untuk selalu membantu mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini agar tepat waktu.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat untuk penulis, serta staf maupun karyawan yang telah membantu proses perkuliahan hingga penulisan penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Sahabat peneliti, khususnya teman-teman seperjuangan peneliti dalam pembuatan skripsi yang membantu saat mengalami kesulitan pengolahan data.
6. Semua pihak yang selalu mendukung peneliti dalam mengerjakan skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Daftar Pustaka

Teks Buku

- Ardianto, Elvinaro (2011), *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Khyantono, Rachmat (2014), *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Rakhmad, Jalaluddin (2013), *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sopiatin (2010), *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suardi, Moh (2015), *Belajar dan Pembelajaran*, Edisi 1, Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2013), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Syam, NinaW (2011), *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- _____ (2012), *Psikologi Sosial Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Tiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2011), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Unaradjan, Dominikus Dolet (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Wiyono, Gendro (2011), *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*, Yogyakarta: STIM YKPN Yogyakarta.

Sumber dari Internet

- Asmawi, M. Rosul 2005, 'Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi' *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 9, no. 2 pp. 66-71, diakses 17 Oktober 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/4389-ID-strategi-meningkatkan-lulusan-bermutu-di-perguruan-tinggi.pdf>.
- Sarjono, Yetty 2007, 'Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2005-2006' *Publikasi Ilmiah* , vol. 19, no. 1, pp. 66-74, diakses 10 Desember 2016, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/677/7.%20YETTY%20SARJONO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sembiring, Inka Janita, et al 2014, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)' *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 15, no. 1, pp. 1-10, diakses 25 Oktober 2016, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/607>.

Sutama, Gede Agus, et al (2014), 'Penerapan Teori Behavioral Dengan Teknik Modeling Untuk Meningkatkan Kemandirian Belajar Siswa Kelas AK C SMK Negeri 1 Singaraja' *Journal Undiksha Jurusan Bimbingan Konseling*, vol.2, no.1, pp 1-11, diakses 10 Desember 2016, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJBK/article/view/3960/3161>.

Utomo, Sandang 2015, *Teori Belajar Stimulus dan Respon*, diakses 7 Februari 2016, http://www.kompasiana.com/sandangutomo/teori-belajar-stimulus-dan-respon_552870b1f17e616f468b462f

Skripsi / Tesis:

Noviasari, Rifka Arinda (2015), *Pengaruh Citra Institusi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember*. Thesis. Magister Manajemen. Universitas Jember.

Sri Winarsih (2007), *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007*. Thesis. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro.

Buku Terjemahan

West, Richard, Lynn H. Turner (2008), *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Edisi Ketiga, Jilid 1, Terjemahan oleh Maria Natalia Damayanti Maer, Jakarta, Penerbit Salemba Humanika.

_____ (2012), *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2, Terjemahan oleh Maria Natalia Damayanti Maer, Jakarta, Penerbit Salemba Humanika.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.