

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MAHASISWA YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN MAHASISWA  
DI SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

**MOHAMMAD FAJAR NOORRAHMAN**  
NIM : 2320419320065

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2025**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Nama : Mohammad Fajar Noorrahman

NIM : 2320419310039

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,  
Komisi Penguji

  
Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si

Ketua

  
Prof. Dr. H. Asmui, M.Si

Anggota

  
Dr. Fahrianoor S.I.P., M.Si


Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si  
NIP. 19740307 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus : 2025

Tanggal Wisuda :

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Fajar Noorrahman, M.Psi  
Tempat/Tanggal Lahir : Amuntai, 01 Juni 1991  
NIM : 2320419310039  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Alamat Rumah : Jl. KH. Dahlan No.86 RT.4 Kec. Amuntai Tengah  
Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Desember 2025  
Yang membuat pernyataan



Mohammad Fajar Noorrahman  
NIM. 2320419310039



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

---

**SURAT KETERANGAN  
KELAYAKAN SIDANG AKHIR SKRIPSI/TESIS**

Nomor : 636/UN8.1.13/SP/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Yuslianto, S.Pd  
NIP : 198008032005011002  
Pangkat/Gol : IV/a/Pembina  
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Menerangkan bahwa :

Nama : Mohammad Fajar Noorrahman  
NIM : 2320419310039  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU  
ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI

Dengan ini menerangkan atas nama tersebut diatas sudah memenuhi syarat administrasi untuk melaksanakan sidang Skripsi/Tesis Semester Ganjil 2025/2026.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 11 November 2025  
Kepala Bagian Umum,



Indra Yuslianto, S.Pd.  
NIP.198008032005011002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 6528/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
2. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
3. Dr. Fahrianoor, M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Mohammad Fajar Noorrahman**  
NIM : **2320419310039**  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Mahasiswa yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa di  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Sabtu/ 15 November 2025**

J a m : Pukul 15 .30 Wita

T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 November 2025  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center:maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Jum'at* tanggal *Lima Belas Tiga Puluh* bulan *November* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *6528/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025* jam *Lima Belas Tiga Puluh* *Wita* yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.*" mahasiswa :

Nama : **Mohammad Fajar Noorrahman**  
NIM : **2320419310039**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
<b>Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si</b>	85	
Penguji		
<b>Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si</b>	83	
Penguji		
<b>Dr. Fahrianoor, M.Si</b>	82	
Rerata		83,3

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Banjarmasin, 15 November 2025  
Ketua Tim Penguji

**Mohammad Fajar Noorrahman**  
NIM. 2320419310039

**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP.

Mengetahui:  
Koordinator Program,

**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197403072002121003



**Catatan :**

*Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**UPA BAHASA ULM**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin  
Telepon/Fax.: (0511) 3308140  
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

NO: 219/UN8.16/BS/2025

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:  
***“The influence of service quality on student loyalty mediated by student satisfaction at the Amuntai College of Administrative Sciences (STIA)”*** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Mohammad Fajar Noorrahman  
Nim : 2320419310039  
Jurusan/Fakultas : S2 Administrasi Publik  
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir)  
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Desember 11, 2025  
Kepala



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd  
NIP. 19771023200112203



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 052/UN8.4/MAP-PLAG/2025

DIBERIKAN KEPADA :

**MOHAMMAD FAJAR NOORRAHMAN**

JUDUL TESIS :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.





# The Association for the Teaching of English as a Foreign Language in Indonesia

in collaboration with

PUSAT LAYANAN TES INDONESIA



This is to certify that:

Name : Mohammad Fajar Noorrahman, M.Psi  
Institution : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Test No : 10-1347-0138-168028-143146

has taken the Test of English Proficiency (TOEP) administered by the *Pusat Layanan Tes Indonesia (PLTI)* or the Indonesian Testing Service Centre on June 25, 2022 and scored **110** on Listening and **142** on Reading with the total TOEP score of **541**.



Issued in Yogyakarta on Jun 25, 2022  
*This certificate is effective for 2 years after the test date*

## ABSTRAK

**Mohammad Fajar Noorrahman, 2320419310039, 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai". Tesis Program Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan Taufik Arbain**

Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk menjawab kegelisahan terkait ketidakpuasan terhadap layanan di perguruan tinggi. Salah satu persoalan yang muncul adalah adanya dugaan diskriminasi dalam layanan, SARPRAS, minimnya kegiatan alumni dan rendahnya *Sense of belonging* mahasiswa sehingga berimplikasi pada kepuasan layanan, reputasi institusi, dan loyalitas mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang kuat dan sangat signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (sig. 0,000), dengan kontribusi sebesar 32,9% terhadap pembentukan loyalitas. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (sig. 0,000) dengan kontribusi sebesar 24,2%, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, kepuasan mahasiswa terbukti memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap loyalitas (sig. 0,000) dengan kontribusi sebesar 11,4%, yang tercermin dari kecenderungan mahasiswa untuk menjaga reputasi institusi, berkontribusi, dan memberikan rekomendasi positif. Analisis mediasi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memediasi sebagian (*partial mediation*) hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas lebih dominan, yaitu sebesar 62,9%, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa berkontribusi sebesar 18,3%. Total pengaruh yang terbentuk mencapai 81,2%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama pembentuk loyalitas, namun peran kepuasan tidak dapat diabaikan karena memperkuat ikatan emosional mahasiswa terhadap institusi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan khususnya dalam aspek keandalan, responsivitas, dan empati serta perbaikan fasilitas dan proses administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Penelitian lanjutan disarankan memasukkan variabel seperti citra kampus, kepercayaan institusional, atau motivasi belajar, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* dan desain longitudinal untuk memperkaya pemahaman mengenai hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa, Perguruan Tinggi**

## ABSTRACT

**Mohammad Fajar Noorrahman, 2320419310039, 2025. "The Influence of Service Quality on Student Loyalty Mediated by Student Satisfaction at the College of Administrative Sciences (STIA) Amuntai." Master's Thesis, Public Administration Program, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Supervisor: Taufik Arbain.**

**Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Student Loyalty, Higher Education**

*This study was conducted to address issues related to dissatisfaction with services in higher education institutions. Problems identified include perceived discrimination, inadequate facilities, limited alumni engagement, and a low sense of belonging among students. These issues have implications for service satisfaction, institutional reputation, and student loyalty.*

*The research aims to analyze the effect of service quality on student loyalty, with student satisfaction as a mediating variable at STIA Amuntai. A total of 333 students were selected through disproportionate stratified random sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed quantitatively through descriptive statistics and path analysis.*

*The results show that service quality has a strong and significant direct influence on student loyalty (sig. 0.000), with a contribution of 32.9%. Service quality also has a positive and significant effect on student satisfaction (sig. 0.000), contributing 24.2%, indicating that improved service quality leads to higher satisfaction. Student satisfaction further influences student loyalty (sig. 0.000), contributing 11.4%.*

*Mediation analysis indicates that student satisfaction partially mediates the relationship between service quality and loyalty. The direct effect of service quality on loyalty remains dominant at 62.9%, while the indirect effect through satisfaction contributes 18.3%, bringing the total effect to 81.2%. These findings confirm that service quality plays a central role in shaping loyalty, while satisfaction strengthens students' emotional attachment to the institution.*

*Future research may incorporate variables such as institutional image, trust, or learning motivation, and employ mixed-method or longitudinal approaches to deepen understanding of these relationships.*

Banjarmasin, Desember 11, 2025

Approved by:  
Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra  
NIP. 19771023200112203

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, dengan judul Efektivitas peran Dinas Koperasi UKM Dan Tenaga Kerja dalam pengelolaan program perluasan jangkauan UMKM makanan khas daerah Kabupaten Balangan. Penyusunan tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Serta sebagai Dosen Penguji II yang telah telah banyak membantu dan memberikan arahan, petunjuk, saran, dukungan selama bimbingan hingga penyelesaian proposal tesis ini.
4. Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat, hidayah dan karunianya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk program Starata 2 (S2) di jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Peneliti menyadari dalam penyususna tesis ini tidak akan selsai tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Univeristas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Prodi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Utama dalam penelitian ini. Terima kasih saya ucapatkan kepada Bapak atas bimbingan yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian, pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan Tesis ini.
5. Segenap Dosen prodi Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan pendidikan.

6. Kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang sudah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Amuntai, Desember 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
<b>BAB II TINAJAUN PUSTAKA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Paradigma Administrasi public.....	29
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	32
2.4 Kepuasan .....	38
2.6 Kerangka Operasinal dan Model Analisis .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>59</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	59
3.2 Definisi Operasional.....	60
3.3 Jenis Penelitian.....	62
3.4 Lokasi Penelitian.....	63
3.5 Data dan Sumber Data.....	63
3.6 Populasi Dan Sample .....	66
<b>3.6.1 Populasi</b> .....	<b>66</b>
<b>3.6.2 Sampel</b> .....	<b>66</b>

3.7 Instrumen Penelitian.....	68
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	70
3.9 Analisis Data.....	71
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>84</b>
4.1 Gambaran Umum Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai .....	84
<b>4.1.1 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>84</b>
<b>4.1.2 Batas Wilayah .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.3 Jumlah Mahasiswa, Dosen, dan Kelas .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.4 Visi dan Misi .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) .....</b>	<b>88</b>
<b>4.1.6 Sarana dan Prasarana .....</b>	<b>107</b>
<b>4.1.7 Jenis-jenis Pelayanan.....</b>	<b>108</b>
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>111</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	111
<b>5.1.1 Jenis Kelamin.....</b>	<b>111</b>
<b>5.1.2 Semester .....</b>	<b>112</b>
<b>5.1.3 Jurusan.....</b>	<b>114</b>
5.2 Pelaksanaan Penelitian .....	115
5.3 Deskripsi Penelitian .....	116
5.4 Hasil Uji Asumsi.....	128
5.5 Tingkatan Pengaruh Antarvariabel .....	149
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	158
5.6.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa yang Dimediasi oleh Kepuasan Mahasiswa di STIA Amuntai .....	<b>158</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>164</b>
6.1 Kesimpulan.....	164
6.2 Saran.....	166
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>170</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>176</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Tahun Akademik 2025/2026 Semester Ganjil .....	66
Tabel 3.2	Sebaran Pernyataan Favorabel dan Unfavorabel Skala Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 3.3	Sebaran Pernyataan Favorabel dan Unfavorabel Skala Kepuasan Mahasiswa.....	69
Tabel 3.4	Sebaran Pernyataan Favorabel dan Unfavorabel Skala Loyalitas Mahasiswa.....	70
Tabel 3.5	Penilaian dari Kategori Pilihan.....	70
Tabel 3.6	Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan Sesudah Uji Coba.....	76
Tabel 3.7	Sebaran Pernyataan Favorabel dan Unfavorabel Skala Kepuasan Mahasiswa.....	77
Tabel 3.8	Sebaran Pernyataan Favorabel dan Unfavorabel Skala Loyalitas Mahasiswa.....	77
Tabel 4.1	Nama - Nama Jabatan dan Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.....	106
Tabel 4.2	Sarana dan Prasarana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai .	107
Tabel 5. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
Tabel 5. 2	Karakteristik Berdasarkan Semester .....	112
Tabel 5. 3	Karakteristik Berdasarkan Jurusan .....	114
Tabel 5. 4	Deskripsi Statistik Data Penelitian .....	116
Tabel 5. 5	Rumusan Norma Kategorisasi .....	120
Tabel 5. 6	Kriteria Kategorisasi Alat Ukur Kualitas pelayanan.....	121
Tabel 5. 7	Kriteria Kategorisasi Alat Ukur Kualitas pelayanan.....	123
Tabel 5. 8	Kriteria Kategorisasi Alat Ukur Loyalitas Mahasiswa.....	125
Tabel 5. 9	Hasil Uji Normalitas.....	130
Tabel 5. 10	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan → Loyalitas .....	132
Tabel 5. 11	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Mahasiswa → Loyalitas .....	132
Tabel 5. 12	Uji Multikolinearitas.....	134
Tabel 5. 13	Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser .....	136
Tabel 5. 14	Hasil Uji pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) .....	138
Tabel 5. 15	Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (M) .....	140
Tabel 5. 16	Hasil uji pengaruh kepuasan mahasiswa (M) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) .....	141
Tabel 5. 17	Persentase Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	148
Tabel 5. 18	Pengaruh $X_1$ – $X_5$ terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y).....	149

Tabel 5. 19 Pengaruh $X_1$ – $X_5$ terhadap Kepuasan Mahasiswa (M) .....	153
Tabel 5. 20 Pengaruh $M_1$ – $M_3$ terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y) .....	155

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gratifikasi Dosen. ....	14
Gambar 1.2	Prestasi mahasiswa lebih dominan di bidang non-akademik dibandingkan akademik.....	14
Gambar 1.3	Keterbatasan sarana prasarana, khususnya laboratorium komputer dan bahasa, hingga mahasiswa harus membawa laptop sendiri dan bergantian .....	15
Gambar 1.4	Ruang kelas yang sempit dengan jumlah mahasiswa lebih dari 30 orang, melebihi standar ideal .....	15
Gambar 2.1	Kerangka Operasional .....	52
Gambar 4.1	Kampus STIA Amuntai.....	84
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai .	87
Gambar 5.1	Gambar Diagram Jenis Kemalin .....	111
Gambar 5.2	Gambar Daigram Berdasarkan Semester.....	112
Gambar 5.3	Diagram Populasi Berdasarkan Jurusan .....	114
Gambar 5.4	grafik Histogram .....	130
Gambar 5.5	grafik Normal P–P Plot .....	131
Gambar 5.6	grafik Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	136