



Vol: 7 No 1 Tahun 2026

E-ISSN: 2775-2216

Diterima Redaksi: 20-03-2026 | Revisi: xx-xx-xxxx | Diterbitkan: 20-04-2026

Analisis Kualitas Tenaga Pengajar Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Alumni di Stikk An-Nur II Bululawang Malang

Mochamad Anwar Thohiri¹, Theresia Pradiani², Moh. Maskan³

^{1,2,3}Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

¹anwarthohiri2000@gmail.com, ²thpradiani@gmail.com, ³alifmaskan@gmail.com

ABSTRAK

STIKK An-Nur II Bululawang Malang merupakan salah satu perguruan tinggi yang terus berupaya meningkatkan kualitas dosen dan fasilitas kampus guna meningkatkan loyalitas alumni. Namun, loyalitas alumni belum mencapai tingkat yang optimal, sehingga diperlukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 65 responden mahasiswa. Data dianalisis menggunakan Smart PLS 3.0. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: 1) Kualitas dosen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas alumni; dengan demikian, hipotesis ditolak. 2) Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas alumni; dengan demikian, hipotesis ditolak. 3) Kualitas dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan alumni; dengan demikian, hipotesis diterima. 4) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan alumni; dengan demikian, hipotesis diterima. 5) Kepuasan alumni berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas alumni; dengan demikian, hipotesis diterima. 6) Kepuasan alumni tidak berperan sebagai mediator yang signifikan antara kualitas dosen dan loyalitas alumni; dengan demikian, hipotesis ditolak. 7) Kepuasan alumni tidak memediasi secara signifikan hubungan antara fasilitas dan loyalitas alumni; dengan demikian, hipotesis tidak diterima.

Kata Kunci: Kualitas Dosen, Fasilitas, Loyalitas, Kepuasan Alumni

ABSTRACT

STIKK An-Nur II Bululawang Malang is one of the higher education institutions that continuously strives to improve the quality of its lecturers and campus facilities in order to enhance alumni loyalty. However, alumni loyalty has not yet reached an optimal level, necessitating research to analyze the influencing factors. This study employs a quantitative method with a purposive sampling technique involving 65 student respondents. The data were analyzed using Smart PLS 3.0. The research findings are as follows: 1). Lecturer quality does not significantly affect alumni loyalty; therefore, the hypothesis is rejected. 2) Facilities do not significantly affect alumni loyalty; thus, the hypothesis is rejected. 3) Lecturer quality has a positive and significant effect on alumni satisfaction; therefore, the hypothesis is accepted. 4) Facilities have a positive and significant effect on alumni satisfaction; thus, the hypothesis is accepted. 5) Alumni satisfaction has a positive and significant effect on alumni loyalty; hence, the hypothesis is accepted. 6) Alumni satisfaction does not act as a significant mediator between lecturer quality and alumni loyalty; therefore, the hypothesis is rejected. 7) Alumni satisfaction does not

significantly mediate the relationship between facilities and alumni loyalty; thus, the hypothesis is not accepted.

Keywords: Lecturer Quality, Facilities, Loyalty, Alumni Satisfaction

PENDAHULUAN

Loyalitas alumni merupakan aspek krusial bagi keberlangsungan dan reputasi STIKK An-Nur II Bululawang, yang tercermin dari keterlibatan aktif alumni dalam mendukung pengembangan institusi. Loyalitas ini dipengaruhi oleh pengalaman positif selama studi, baik dari kualitas pengajaran maupun lingkungan sosial kampus. Alumni yang puas dengan pendidikan mereka cenderung tetap terhubung dan mendukung almamater. Halimah Tussadiah (2023) menyatakan loyalitas alumni meliputi kepatuhan, tanggung jawab akademik, dan integritas, yang berdampak pada penyelesaian studi serta rekomendasi kepada pihak lain. Widawati dan Siswohadi (2020) menegaskan kepuasan alumni mendorong loyalitas yang ditunjukkan melalui tingginya retensi mahasiswa di STIKK, yaitu 97,16%, meskipun jumlah mahasiswa berfluktuasi lima tahun terakhir.

Sebagai kampus berbasis pesantren, STIKK menghadapi tantangan terbatasnya dosen berkualifikasi tinggi (24 dosen untuk 51 kelas) dan kurangnya pelatihan, di samping minimnya fasilitas akademik dan non-akademik. Larangan membawa alat elektronik untuk menjaga fokus belajar juga dapat menurunkan kepuasan alumni. Kualitas tenaga pengajar sangat penting dalam pembelajaran karena dosen berperan sebagai fasilitator pengembangan potensi mahasiswa. Astuti (2021) menyebut kualitas pengajaran diukur dari keterlibatan mahasiswa dan efektivitas penyampaian materi, sementara Muzakki & Tarigan (2020) menekankan kepuasan alumni sebagai mediator antara layanan akademik dan loyalitas. Rahmawati (2023) juga menegaskan bahwa kinerja dosen dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan alumni.

Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas nyaman, ruang belajar,

perpustakaan, dan akses TI, menciptakan suasana belajar kondusif dan mendukung pengembangan keterampilan. Ningsih (2021) menambahkan fasilitas pendidikan mencakup sarana fisik serta layanan akademik dan non-akademik. Ardana *et al.* (2023) dan Yuli Sylviani *et al.* (2024) juga menemukan bahwa fasilitas, pelayanan akademik, dan kinerja kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan alumni. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas dosen dan fasilitas terhadap loyalitas alumni melalui kepuasan alumni di STIKK An-Nur II Bululawang, dengan harapan dapat memberikan masukan konstruktif untuk peningkatan mutu pendidikan dan loyalitas alumni ke depannya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar dan Fasilitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.”

KAJIAN TEORI

Loyalitas

Nugroho (2020: 23–35) menjelaskan bahwa loyalitas alumni merupakan komitmen berkelanjutan mahasiswa terhadap institusi, ditunjukkan dengan keinginan tetap kuliah, memberi rekomendasi positif, dan merasa bangga terhadap kampus. Loyalitas ini dibentuk oleh kualitas layanan akademik dan diukur melalui empat indikator:

1. *Retention* – kemampuan mahasiswa bertahan hingga lulus meski menghadapi tantangan.
2. *Referral* – kesediaan merekomendasikan kampus kepada orang lain.
3. *Repeat* – penggunaan kembali layanan kampus seperti program lanjutan atau fasilitas.

4. *Reward* – bentuk penghargaan dari kampus atas prestasi mahasiswa.

Kepuasan Alumni

Menurut Kotler & Keller (2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dan kenyataan layanan. Zuhairi (2021:7) menyebut indikator kepuasan alumni meliputi:

1. Pengajaran dan Pembelajaran – kualitas dosen dan kenyamanan proses belajar.
2. Fasilitas dan Infrastruktur – kelengkapan sarana seperti kelas, lab, dan teknologi.
3. Layanan Akademik dan Non-Akademik – kemudahan layanan administrasi dan dukungan non-akademik.
4. Lingkungan Kampus – suasana yang aman, nyaman, dan mendukung pengembangan diri.
5. Pembelajaran Digital – kualitas e-learning dan kemudahan akses materi daring.
6. Keterlibatan dalam Keputusan – partisipasi mahasiswa dalam organisasi dan kebijakan kampus.
7. Kegiatan Ekstrakurikuler – akses pada organisasi dan kegiatan sosial yang beragam.
8. Keseimbangan Akademik-Sosial – dukungan terhadap keseimbangan studi dan kehidupan pribadi.

Fasilitas

Alfiyana et al. (2024: 101–110) menyatakan bahwa fasilitas pembelajaran mencakup semua perlengkapan, baik bergerak maupun tetap, yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Berdasarkan Badrih. M, indikator fasilitas pendidikan meliputi:

1. Fasilitas Fisik – ruang kelas/lab modern, perpustakaan lengkap dan nyaman.
2. Teknologi dan Digitalisasi – akses internet cepat dan perangkat digital untuk guru-siswa.

3. Lingkungan Inklusif – desain ramah disabilitas dan program pendukung seperti konseling.
4. Keamanan dan Kenyamanan – sistem keamanan, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas.
5. Infrastruktur Pendukung – seperti ketersediaan air minum layak bagi siswa.

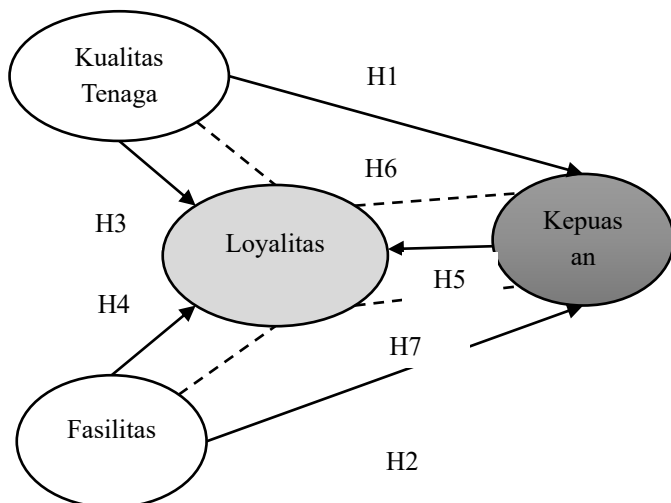
Kualitas Tenaga Pengajar

Arikunto (2020) menyatakan bahwa kualitas tenaga pengajar mencakup kompetensi akademik, pedagogik, serta kemampuan mengelola kelas dan berinteraksi dengan siswa. Beberapa indikator penting menurut para ahli meliputi:

1. Kompetensi Akademik dan Pedagogik – penguasaan materi dan metode pengajaran yang tepat (Arikunto, 2020).
2. Komunikasi dan Interaksi – kemampuan menyampaikan materi secara menarik dan membangun hubungan positif (Sudjana, 2020).
3. Pemanfaatan Teknologi – penggunaan alat digital untuk menunjang proses belajar (Mulyasa, 2021).
4. Manajemen Kelas – kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif (Hibadurrahman et al., 2025).
5. Pengembangan Profesional – partisipasi aktif dalam pelatihan dan peningkatan kompetensi (Lestari et al., 2024).
6. Kepuasan dan Motivasi Siswa – kualitas guru berdampak langsung pada motivasi dan hasil belajar siswa (Ekmekeci & Serrano, 2022).

KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya serta pengembangan model konseptual, disusun kerangka berpikir teoritis yang merepresentasikan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini. Gambar 1 di bawah ini menyajikan visualisasi dari kerangka pemikiran dimaksud.



Gambar 1. kerangka pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, model penelitian, serta kerangka pemikiran yang telah dibahas mengenai pengaruh kualitas tenaga pengajar dan fasilitas terhadap kepuasan serta loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. **H1:** Kualitas tenaga pengajar diduga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.
2. **H2:** Fasilitas diduga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.
3. **H3:** Kualitas tenaga pengajar diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.

4. **H4:** Fasilitas diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.
5. **H5:** Kepuasan alumni diduga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.
6. **H6:** Kepuasan alumni diduga memediasi pengaruh antara kualitas tenaga pengajar terhadap loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.
7. **H7:** Kepuasan alumni diduga memediasi pengaruh antara fasilitas terhadap loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang Malang.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Arikunto (2020, hlm. 62), pendekatan penelitian merupakan cara untuk mencapai tujuan dan menjawab permasalahan. Johnston dan VanderStoep (2020, hlm. 31) menambahkan bahwa pendekatan adalah rancangan penelitian dari hipotesis hingga kesimpulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas tenaga pengajar dan fasilitas terhadap loyalitas alumni, dengan kepuasan alumni sebagai variabel intervening di STIKK An-Nur II Bululawang-Malang.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman alumni terkait kualitas tenaga pengajar, fasilitas, loyalitas, dan kepuasan. Adapun kriteria responden adalah:

1. Lulusan tahun 2019–2023,
2. Telah menyelesaikan studi di STIKK, dan

3. Pernah merekomendasikan STIKK secara lisan atau online.

Sebanyak 65 responden dipilih melalui survei *online (WhatsApp)* dan wawancara lisan. Pemilihan alumni lulusan terbaru bertujuan memperoleh gambaran yang representatif tentang persepsi alumni. Bentuk Rekomendasi Alumni:

1. 14% mendaftarkan anggota keluarga,
2. 49% menyampaikan secara lisan,
3. 37% melalui *platform online*.

Hasil ini menunjukkan bahwa rekomendasi secara lisan merupakan metode yang paling umum dilakukan oleh alumni.

TEKNIK ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. PLS-SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten yang kompleks dan sesuai untuk data dengan jumlah sampel relatif kecil serta distribusi data yang tidak harus normal.

HASIL DAN ANALISI PENELITIAN

Evaluasi Outer Model

Model pengukuran dengan indikator reflektif dievaluasi menggunakan validitas konvergen, diskriminan, dan reliabilitas komposit (Chin dalam Ghazali, 2011). Variabel penelitian meliputi Kualitas Tenaga Pengajar, Fasilitas, Kepuasan Alumni, dan Loyalitas, yang masing-masing diukur dengan beberapa indikator reflektif.

Croos Loading

Cross loading menunjukkan korelasi antara konstruk dan indikatornya yang harus lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lain. Hal ini menandakan bahwa konstruk laten memprediksi indikator dalam bloknya lebih baik daripada blok lain (Hair *et al.*, 2022). Hasil pengujian *cross*

loading dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.

Tabel 1. Cross Loadings

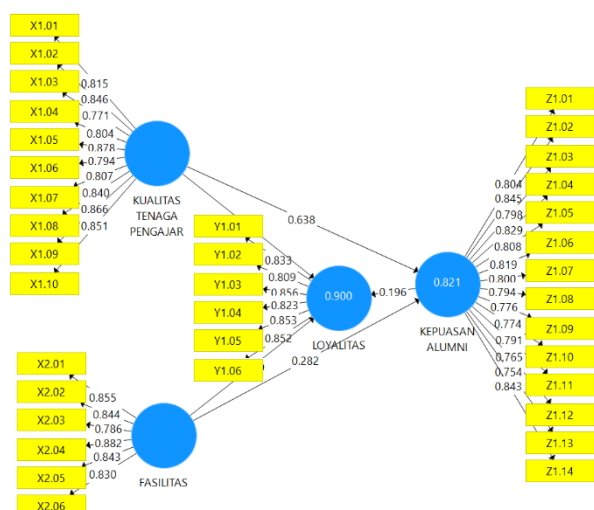
Item	Kualitas Tenaga Pengajar	Fasilitas	Loyalitas	Kepuasan Alumni
X1.01	0,815	0,736	0,737	0,805
X1.02	0,846	0,733	0,782	0,765
X1.03	0,771	0,737	0,777	0,620
X1.04	0,804	0,761	0,716	0,695
X1.05	0,878	0,805	0,807	0,782
X1.06	0,794	0,761	0,721	0,671
X1.07	0,807	0,750	0,792	0,762
X1.08	0,840	0,817	0,803	0,764
X1.09	0,866	0,827	0,807	0,834
X1.10	0,851	0,785	0,763	0,729
X2.01	0,811	0,855	0,786	0,761
X2.02	0,758	0,844	0,764	0,738
X2.03	0,756	0,786	0,764	0,738
X2.04	0,838	0,882	0,806	0,745
X2.05	0,786	0,843	0,795	0,745
X2.06	0,747	0,830	0,750	0,688
Y1.01	0,791	0,797	0,833	0,803
Y1.02	0,778	0,717	0,809	0,726
Y1.03	0,772	0,798	0,856	0,717
Y1.04	0,801	0,767	0,823	0,658
Y1.05	0,772	0,791	0,853	0,719
Y1.06	0,771	0,781	0,852	0,846
Z1.01	0,711	0,687	0,692	0,804
Z1.02	0,772	0,768	0,751	0,845
Z1.03	0,632	0,592	0,657	0,798

Z1.04	0,735	0,742	0,706	0,829
Z1.05	0,686	0,695	0,704	0,808
Z1.06	0,738	0,698	0,718	0,819
Z1.07	0,723	0,691	0,775	0,800
Z1.08	0,624	0,611	0,640	0,794
Z1.09	0,683	0,668	0,688	0,776
Z1.10	0,688	0,693	0,688	0,774
Z1.11	0,770	0,732	0,719	0,791
Z1.12	0,735	0,683	0,725	0,765
Z1.13	0,750	0,733	0,714	0,754
Z1.14	0,803	0,785	0,770	0,843

Sumber: Data diolah Smart PLS 3.0 (2025)

Convergent Validity

Nilai loading indikator reflektif dianggap tinggi jika memiliki korelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun, pada tahap awal pengembangan skala, nilai loading antara 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima (Hair et al., 2022).



Gambar 2. Convergent Validity

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)
Seluruh indikator pada variabel kualitas tenaga pengajar, fasilitas, loyalitas,

dan kepuasan alumni memiliki nilai *outer loading* > 0,7, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen dan dipertahankan dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa indikator mampu mengukur konstruk secara akurat dan valid.

Average Variance Extracted (AVE) dan Corelation Laten

Tabel 2.AVE

	(AVE)	Akar AVE
Kualitas Tenaga Pengajar	0,685	0,828
Fasilitas	0,707	0,841
Loyalitas	0,702	0,838
Kepuasan Alumni	0,641	0,800

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata (AVE) dan akar dari nilai rata-rata (Akar AVE) di atas 0,6, yang mengindikasikan bahwa kualitas tenaga pengajar, fasilitas, dan loyalitas berkontribusi positif terhadap kepuasan alumni. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pengajaran dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas alumni di STIKK An-Nur II Bululawang.

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Tabel 3. Composite Reliability Dan Cronbach's Alpha

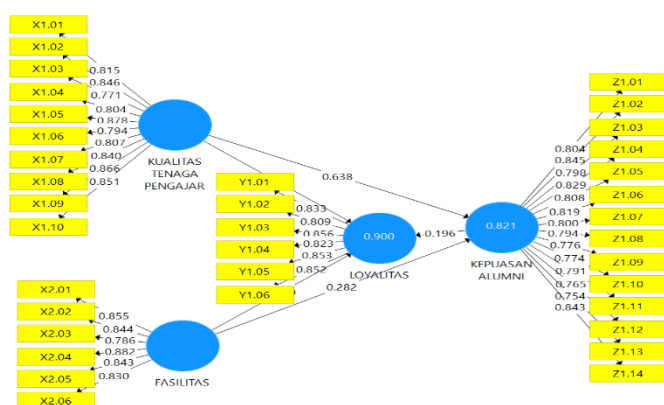
Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kualitas Tenaga Pengajar	0,949	0,950	0,956
Fasilitas	0,917	0,917	0,935
Loyalitas	0,915	0,915	0,934
Kepuasan Alumni	0,957	0,957	0,961

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70, yaitu X1 sebesar 0,949, X2 sebesar 0,917, Y sebesar 0,915, dan Z sebesar 0,957. Demikian juga, nilai *composite reliability* (ρ_a) pada semua konstruk lebih dari 0,70, yaitu X1 sebesar 0,950, X2 sebesar 0,917, Y sebesar 0,916, dan Z sebesar 0,958. Nilai *composite reliability* (ρ_c) juga menunjukkan hasil yang baik, dengan X1 sebesar 0,956, X2 sebesar 0,935, Y sebesar 0,934, dan Z sebesar 0,961, dimana seluruhnya lebih dari 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini reliabel karena memenuhi kriteria nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* yang disyaratkan

Evaluasi Inner Model

Menurut Hair *et al.* (2021), pengujian model dalam penelitian dilakukan dengan mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang telah dihipotesiskan. Salah satu teknik yang digunakan adalah bootstrapping, yaitu prosedur statistik resampling di mana responden diambil secara acak dengan penggantian dari sampel asli berkali-kali untuk menghasilkan observasi yang diperlukan dalam pengujian hipotesis.



Gambar 3. Loading Factor

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Berdasarkan hasil di atas, dapat dilihat bahwa semua jalur telah memenuhi angka signifikan pada $CI > (1,96)$. Hal ini

menunjukkan bahwa evaluasi model telah memenuhi persyaratan, di mana *loading factor* digunakan untuk menilai signifikansi hubungan antara konstruk laten.

Tabel 4. Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STD EV)	T Statistics (O/S TDE V)	P Values
Kualitas Tenaga Pengajar - > Loyalitas	0,282	0,274	0,162	1,744	0,082
Fasilitas - > Loyalitas	0,379	0,386	0,101	3,741	0,000
Kualitas Tenaga Pengajar - > Kepuasan Alumni	0,196	0,199	0,116	1,693	0,091
Fasilitas - > Kepuasan Alumni	0,638	0,647	0,159	4,003	0,000
Kepuasan Alumni -> Loyalitas	0,401	0,394	0,133	3,017	0,003

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Berdasarkan model awal, dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel laten dengan variabel lainnya dinyatakan valid jika menunjukkan angka di atas 1,96 dengan parameter estimasi 95%. Selanjutnya, untuk menilai seberapa besar kekuatan variabel eksogen dan variabel endogen yang bersifat dependen dalam model ini, dapat dilihat nilai R Square pada masing-masing variabel endogen yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Alumni	0,821	0,815

Loyalitas	0,900	0,895
------------------	-------	-------

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Nilai R Square Kepuasan Alumni (0,821) dan Loyalitas (0,900) menunjukkan bahwa masing-masing variabel dapat dijelaskan oleh model sebesar 82,1% dan 90%, dengan penyesuaian nilai (Adjusted R Square) sebesar 81,5% dan 89,5%, menandakan model memiliki daya jelas yang sangat kuat.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk mengevaluasi konsistensi model yang diusulkan dalam suatu populasi, perlu dianalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, atau nilai koefisien jalur (ρ) yang dihasilkan. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan nilai O (original sample) serta nilai T statistiknya, yang menunjukkan tingkat signifikansi hubungan antar variabel. Tingkat signifikansi ini diambil pada level kesalahan 5%, yang berarti nilai T harus berada di atas 1,96.

Tabel 6. Hasil Path Coefficient Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STD EV)	T Statistics (O/S TDEV)	P Values
Kualitas Tenaga Pengajar -> Loyalitas	0,282	0,274	0,162	1,744	0,082
Fasilitas -> Loyalitas	0,379	0,386	0,101	3,741	0,000
Kualitas Tenaga Pengajar -> Kepuasan Alumni	0,196	0,199	0,116	1,693	0,091
Fasilitas -> Kepuasan Alumni	0,638	0,647	0,159	4,003	0,000

Kepuasan Alumni -> Loyalitas	0,401	0,394	0,133	3,017	0,003
------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam tabel, berikut adalah kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel yang diteliti:

1. Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Loyalitas: Nilai T statistik sebesar 1,744 dan P Value 0,082 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Loyalitas tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5%. Meskipun terdapat pengaruh positif, hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan.
2. Fasilitas terhadap Loyalitas: Dengan nilai T statistik sebesar 3,741 dan P Value 0,000, pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas.
3. Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Alumni: Nilai T statistik sebesar 1,693 dan P Value 0,091 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Alumni juga tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5%. Meskipun ada pengaruh positif, kekuatan hubungan ini tidak cukup untuk dianggap signifikan.
4. Fasilitas terhadap Kepuasan Alumni: Nilai T statistik sebesar 4,003 dan P Value 0,000 menunjukkan hubungan yang sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan alumni.
5. Kepuasan Alumni terhadap Loyalitas: Dengan nilai T statistik sebesar 3,017 dan P Value 0,003,

pengaruh Kepuasan Alumni terhadap Loyalitas sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan alumni memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas.

Uji Efek Mediasi

Tabel 7. Uji Efek Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STD EV)	T Statistics (O/S TDEV)	P Values
Kualitas Tenaga Pengajar -> Kepuasan Alumni -> Loyalitas	0,125	0,129	0,086	1,455	0,146
Fasilitas -> Kepuasan Alumni -> Loyalitas	0,055	0,053	0,047	1,167	0,244

Sumber: Data diolah smartPLS 3.0 (2025)

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam tabel, berikut adalah kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel yang diteliti:

1. Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Alumni dan Loyalitas: Nilai T statistik sebesar 1,455 dan P Value 0,146 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Alumni dan Loyalitas tidak signifikan pada tingkat kesalahan 5%. Meskipun terdapat pengaruh positif dengan nilai total efek sebesar 0,125, hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan.
2. Fasilitas terhadap Kepuasan Alumni dan Loyalitas: Dengan nilai T statistik sebesar 1,167 dan P Value 0,244, pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Alumni dan Loyalitas juga tidak signifikan. Nilai total efek sebesar 0,055 menunjukkan

bahwa meskipun ada pengaruh positif, kekuatan hubungan ini tidak cukup untuk dianggap signifikan.

KESIMPULAN

Pengaruh Langsung:

- a. Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Loyalitas: Tidak signifikan (T statistik 1,744, P Value 0,082). Meskipun ada pengaruh positif, hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan.
- b. Fasilitas terhadap Loyalitas: Sangat signifikan (T statistik 3,741, P Value 0,000). Fasilitas yang baik memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas.
- c. Kualitas Tenaga Pengajar terhadap Kepuasan Alumni**: Tidak signifikan (T statistik 1,693, P Value 0,091). Meskipun ada pengaruh positif, kekuatan hubungan ini tidak cukup untuk dianggap signifikan.
- d. Fasilitas terhadap Kepuasan Alumni: Sangat signifikan (T statistik 4,003, P Value 0,000). Fasilitas yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan alumni.
- e. Kepuasan Alumni terhadap Loyalitas: Sangat signifikan (T statistik 3,017, P Value 0,003). Kepuasan alumni memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas.

Pengaruh Tidak Langsung:

- a. Kepuasan Alumni tidak berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara Kualitas Tenaga Pengajar dan Loyalitas, karena *p-value* sebesar 0,146 lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis ini ditolak.
- b. Kepuasan Alumni tidak memediasi secara signifikan hubungan antara Fasilitas dan Loyalitas, dengan *p-value* sebesar 0,244 yang melebihi 0,05, sehingga hipotesis ini tidak diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif, R. (2021). PENGARUH SARANA PRASARANA AKADEMIK, KUALITAS MENGAJAR. *AKRAB JUARA*, 6, 210–229.
- Akbar Rafsanjani, Amelia, Fitra Amalia Harahap, Nur Dahyanti, Mulia Ardiansah Harahap, & Sylvi Marsella Diastami. (2022). Pengembangan Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mewujudkan Kualitas Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 174–186.
- Anwar, W. F., Malik, A., Ayuna, N., & Dewi, A. K. (2023). Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas alumni. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 8(2), 146–158. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v8i2.22747>
- Ardana, T. V., Lestari, M. D., Rahardi, R., Aggim, P., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Lampung. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 1(03), 111–117. <https://doi.org/10.59422/global.v1i03.153>
- Asakdiyah, S., & Ismanto, D. (2021). Model penguatan loyalitas alumni melalui kualitas pelayanan bimbingan akademik dan kepuasan alumni. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(1), 120–127. <https://doi.org/10.29210/02021851>
- Dewi, I. K., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Cara Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Mahasiswa Untuk Mencetak Generasi Emas. *Jurnal Jendela Pendidikan*, 3(04), 443–452. <https://doi.org/10.57008/jjp.v3i04.601>
- Eko, N. (2020). Peningkatan Loyalitas alumni Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan alumni (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Dan D3 STIESIA Surabaya). *Jurnal Sosial Humaniora*, 1–23.
- Fahmi Kamal, Widi Winarso, & Lia Mardiani. (2020). Peningkatan Kepuasan alumni Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi’Iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 33–45. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>
- Febriatu Sholikhah, A. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI BEKASI TIMUR. *JURNAL ECONOMINA Volume*, 2, 2. <http://report.licorice.pink/blog/mini-survey/indonesian-preferrice-than-anything->
- Fridayanthie, E. W., Haryanto, H., Susila, M. N., & Ramadhan, S. (2024). Sistem Informasi Manajemen Ekstrakurikuler (SIEKSTRA). *Swabumi*, 12(1), 72–77. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v12i1.20124>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Evaluation of Formative Measurement Models*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5
- Harefa, R. A., Chandra, T., Harefa, S., Informasi, T., Nias, U., Olahraga, P. K., Keolahragaan, I., & Medan, U. N. (2025). *Hubungan antara metode pengajaran dosen dan perkembangan kompetensi mahasiswa*. 02, 45–50.
- Hasanah. (2023). Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Mutu Pendidikan SMP Swasta di Kecamatan Rajeg. *Journal on Education*, 06(01), 8783–8789.
- Hendriana, A., & Pratama, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan alumni

- Kuliah Di Kampus Bisnis Umar Usman. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), 135. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v6i2.739>
- Hidayat, R., & Rohana, T. (2022). Pengukuran Loyalitas alumni dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan alumni. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 849–855. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>
- Irvan, B. H. C. M. (2023). Peran Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendampingan. *Jurnal Psiko-Edukasi*, 1(1), 227–237.
- Januarti, V., Marmoah, S., & Sriyanto, M. I. (2023). Perencanaan pembelajaran fase A dalam implementasi kurikulum merdeka di sekolah dasar. *Didaktika Dwija Indria*, 11(3), 76–84. <https://doi.org/10.20961/ddi.v11i3.76376>
- Jogja., T. (2024). *Dosen di Indonesia Didorong Jadi Penggerak Utama Ekosistem Pendidikan*. *Kumparan*. (2024, 14 Januari). <https://kumparan.com/tugujogja/dosen-di-indonesia-didorong-jadi-penggerak-utama-ekosistem-pendidikan-21xuKhVArSM/full#:~:text=Dosen merupakan tonggak,14/1/2024>.
- Khotijah, S., & Pradiani, T. (2023). SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pelanggan Kosmetik LT Pro di Hong Kong). In *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen (JIRAM)* (Vol. 1, Issue 1).
- Kusuma Wardani, E., Syamsul Hidayat, M., & Ekonomi, F. (2022). PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA GARTENHUTTE CAFE TRAWAS. *Journal*, 1(3), 251–262.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas alumni Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia. *Jurnal Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1>
- MAHARANI, T. D. L., & PROGRAM. (2020). *Anestesiologi-Trianisa Denta Lintang Maharani (Naskah Publikasi) - Trianisa denta lintang.pdf* (p. 45).
- Mely Lia Utama, Nurul Aslamiyah, A. Z. H. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PEMBELAJARAN DENGAN HASIL BELAJAR FIQH SISWA MTS ROUDHOTUL SHOLIHIN KECAMATAN AIR HITAM LAMPUNG BARAT. *Jurnal Muftadiin, Vol.*, 1–23.
- Muflihini, M. H. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3766–3777. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6301/5256>
- Mulyani, N. (2019). PENGEMBANGAN PROFESIONALISME GURU PADA MTsN 1 SERANG MELALUI PENINGKATAN KOMPETENSI PROFESIONAL DAN PEDAGOGIK. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(01), 87. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i01.1826>
- Mus, S. (2024). *Kualitas Dosen PM*. 7, 2662–2666.
- Muzakki, M. A., & Tarigan, Z. J. H. (2020). The Analysis of the Effect of Academic Service Quality on Student Loyalty Through Student Satisfaction and Organizational Performance. *Petra International Journal of Business Studies*, 3(1), 47–53. <https://doi.org/10.9744/ijbs.3.1.47-53>
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan alumni Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43.
<https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Nurani, N., & Raditya, galih bayu. (2020). Analisis Keaktifan Berorganisasi Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 9(1), 37–55.
- Nurussalami. (2022). Pengelolaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Intelektualita Prodi MPI*, 11(1), 125–138.
- Pal Bariha, P. (2021). Customer Loyalty Program and Retention Relationship. *Psychology and Education Journal*, 58(1), 5069–5074.
<https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.2012>
- Prasasti, Intan. Ameli; Sitohang, Hesekiel; Fauziah, S. (2022). Prosiding Seminar Nasional Manajemen. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 1(2), 72–76.
38+Amelia+Intan+Prasasti+Hal+723-726
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17.
<https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Rafika Wijayanti, D., & Suratman, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas alumni Dengan Variabel Mediasi Kepuasan alumni. *Juni*, 4(2), 215–228.
<http://forlap.dikti.go.id>
- Rahayu, N., Astuti, W., Mataram, U., & Barat, N. T. (2023). *Studi Deskriptif Kepuasan alumni terhadap Kinerja Lembaga Program Studi Manajemen Universitas Mataram*. 21(1), 137–150.
- Rasam, F., Sari, A. I. C., & Karlina, E. (2019). Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sma Jakarta Selatan. *Research and Development Journal of Education*, 6(1), 41.
<https://doi.org/10.30998/rdje.v6i1.4371>
- Ratnasari, D. H., & Nugraheni, N. (2024). Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dalam Mewujudkan Program Sustainable Development Goals (Sdgs). *Jurnal Citra Pendidikan*, 4(2), 1652–1665.
<https://doi.org/10.38048/jcp.v4i2.3622>
- Risca Trisnawati, Fathorrahman, T. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang Risca. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 1.
<https://jurnal.risetilmiah.ac.id/index.php/jeb%0APengaruh>
- Salsabila, U. H., Ilmi, M. U., Aisyah, S., Nurfadila, N., & Saputra, R. (2021). Peran Teknologi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Era Disrupsi. *Journal on Education*, 3(01), 104–112.
<https://doi.org/10.31004/joe.v3i01.348>
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH KOST SURABAYA BARAT. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 8, 4.
- Suharsimi Arikunto. (2020). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. In *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (p. 63).
<https://www.scribd.com/document/756557803/Suharsimi-Arikunto-Prosedur-Penelitian>
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., &

- Bhayangkara, A. N. (2024). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: a study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal, ahead-of-p*(ahead-of-print).
<https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334>
- Susetyawati, I., Pradiani, T., & Rahman, A. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK, TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MIRACLE AESTHETIC CLINIC MALANG. *JUBIS*, 4(2).
- Susiani, I. R., & Abadih, N. D. (2021). Kualitas Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Indonesia. *Jurnal Modeling*, 8(2), 293–294.
- Ulfa, S. W., Rizqa, A., Siregar, F., Nst, A. R., Hamidiyah, M., Nasution, N. F., Fitri, R., & Lubis, Y. (2024). *Kompetensi Profesional Guru : Upaya Peningkatan Kualitas dalam Mengajar*. 8, 31062–31071.
- Waruwu, J., Dawolo, J., Laoli, D., Harefa, Y. P., Zebua, O., & Lase, D. C. (2024). *NIAS MENGGUNAKAN METODE ANALISIS REGRESI*. 4(2), 143–148.
- Wildan, W. (2022). Peranan Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pengajaran Bahasa di SMA Negeri 1 Janapria. *Educatio*, 16(2), 108–120.
<https://doi.org/10.29408/edc.v16i2.4091>
- Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN ALUMNI ANGKATAN 2018-2021 DI INSTITUT TEKNOLOGI & BISNIS MASTER PEKANBARU. *SHARING: Journal of Islamic Economics, Management and Business*.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas alumni (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109.
<https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>
- Wiwik Setianingsih, I. H. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dealer Marcel Motor Andong Boyolali). *Jurna; Bisnis Manajemen Dan Akuntansi, Vol.4, No.*, pp 11-22.
[https://ojs.uadb.ac.id/index.php/BISM-AK/article/view/2943#:~:text=Articles-,Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening \(Studi Kasus Pada Dealer Marcel Motor Andong Boyolali](https://ojs.uadb.ac.id/index.php/BISM-AK/article/view/2943#:~:text=Articles-,Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dealer Marcel Motor Andong Boyolali)