



**ANALISIS PENGARUH EFEKTIVITAS TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
PANCA BUDI MEDAN (Program Studi Manajemen  
Fakultas Sosial Sains 2015)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**MIFTAH FARIDIHOTI**

**NPM 1515310394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MIFTAH FARIDHOTI  
NPM : 1515310394  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH EFEKTIVITAS TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SIBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN (Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains 2015)

MEDAN, JUNI 2019

KETUA PROGRAM STUDI

(NURAFINA SIREGAR, SE., M.Si)

DEKAN



(SURYA NITA, S.H., M.Hum)

PEMBIMBING I

(Drs. MANUNTUN PAKPAHAN, MM)

PEMBIMBING II

(NURAFINA SIREGAR SE., M.Si)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANTIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

**PERSETUJUAN UJIAN**

NAMA : MIFTAH FARIDHOTI  
NPM : 1515310394  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : SI (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH EFEKTIVITAS  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
PANCA BUDI (Program Studi Manajemen Fakultas  
Sosial Sains 2015)

MEDAN, JUNI 2019

KETUA



(NURAFRINA SIREGAR, SE., M. Si)

ANGGOTA - II

(NURAFRINA SIREGAR, SE., M. Si)

ANGGOTA - I

(Drs. MANUNTUN PAKPAHAN, MM)

ANGGOTA - III

(Dr. FILITRA DESY SURYA, SE., MM)

ANGGOTA - IV

(Drs. H. KASIM SIYO, M.Si, Phd)

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan analisis pengaruh efektivitas yang terdapat pada sistem informasi akademik yang merupakan akses utama dalam semua kegiatan perkuliahan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening pada program studi manajemen fakultas sosial sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh hubungan antara efektivitas terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Analisis dengan variabel mediasi ini digunakan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel mediasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* melalui *accidental sampling* (kebetulan). Data di kumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada para mahasiswa program studi manajemen fakultas sosial sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu : (1) uji kualitas data, (2) uji asumsi klasik, (3) uji kesesuaian (*test goodness of fit*), (4) uji mediasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Kata kunci : Efektivitas, Loyalitas, Kepuasan, Intervening

## ABSTRACT

---

*This research explained the analysis of the effect of effectiveness found in academic information systems which is the main access in all lecture activities to loyalty through satisfaction as an intervening variable in college student study program of management faculty of social science at Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. In this research to analyze the effect of effectiveness on loyalty through satisfaction as a intervening variable. Analysis with the mediating variable is used to determine whether or not the mediating variable is influential. Sampling in this research is nonprobability sampling through accidental sampling. Data was collected by distributing questionnaires to college student study program of management faculty social science at Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Data analysis techniques used are : (1) data quality test, (2) classic assumption test, (3) test goodness of fit, (4) mediation test. Based on the result of the research, effectiveness has a positive and significant effect on satisfaction, effectiveness has a positive and significant effect on loyalty, and effectiveness has a positive and significant effect on loyalty through satisfaction.*

*Keywords : Effectiveness, Loyalty, Satisfaction, Intervening*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal yang berjudul “*Analisis Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi (Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains)*”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Sosial Sains Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., MM., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Ir. Bahkti Alamsyah, MT., PhD., selaku Rektor I Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Dr. Surya Nita, SH., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Nurafrina Siregar, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang turut menjadi dosen pembimbing II yang sudah banyak memberikan banyak masukan dan kemudahan didalam perbaikan proposal skripsi ini.
5. Bapak Drs. Manuntun Pakpahan, M.Si., selaku dosen pembimbing I penulis yang sudah banyak memberikan arahan, motivasi, serta kemudahan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar dan pegawai departemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
7. Kepada kedua orang tua saya Ayahanda M. Fahrurozi dan Ibunda Cicih Ridhayani terima kasih atas dukungan, doa, semangat, perhatian, materi, kasih sayang, semoga Allah selalu memurahkan rezeki, kesehatan, dan umur yang panjang.
8. Adikku terkasih M. Fadlan Fahrezi yang telah mendukungku untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan di program studi manajemen khususnya teman-teman stambuk 2015 dan kelas K1 Pemasaran
10. Semua pihak khususnya Reza Lesmana Sinaga yang telah membantu terselesaikannya proposal skripsi ini.

Medan, Juni 2019

Penulis

**Miftah Faridhoti**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I - PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	29
C. Rumusan Masalah .....	30
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	31
E. Keaslian Penelitian.....	32
<b>BAB II - LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis .....	33
1. Loyalitas Konsumen .....	33
2. Kepuasan Konsumen .....	37
3. Efektivitas .....	40
B. Penelitian Sebelumnya.....	44
C. Kerangka Konseptual.....	46
D. Hipotesis .....	47
<b>BAB III - METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
C. Populasi dan Sampel .....	49
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
E. Skala Pengukuran Variabel.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Teknik Analisa Data.....	54



#### **BAB IV - HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Responden.....	60
B. Tabulasi Jawaban Responden.....	61
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	67
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
E. Hasil Uji Kesesuaian ( <i>Test Goodness Of Fit</i> ).....	77
F. Hasil Uji Mediasi.....	82
G. Pembahasan.....	84

#### **BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Mahasiswa Aktif.....	4
Tabel 1.2	Data Mahasiswa Tidak Aktif/Pindah .....	26
Tabel 2.1	Mapping Penelitian Sebelumnya.....	44
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Konsentrasi .....	61
Tabel 4.3	Tabulasi Jawaban Efektivitas .....	62
Tabel 4.4	Tabulasi Jawaban Kepuasan .....	64
Tabel 4.5	Tabulasi Jawaban Loyalitas .....	65
Tabel 4.6	Hasil Analisis Uji Validitas Efektivitas .....	67
Tabel 4.7	Hasil Analisis Uji Validitas Kepuasan.....	68
Tabel 4.8	Hasil Analisis Uji Validitas Loyalitas.....	69
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Efektivitas.....	71
Tabel 4.10	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Kepuasan .....	72
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Loyalitas .....	72
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji Multikolinieritas .....	75
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier .....	77
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Parsial .....	78
Tabel 4.15	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 4.16	Hasil Analisis Jalur Persamaan I.....	80
Tabel 4.17	Hasil Analisis Jalur Persamaan II .....	80
Tabel 4.18	Hasil Analisis Pengaruh langsung I .....	82
Tabel 4.19	Hasil Analisis Pengaruh langsung II.....	83
Tabel 4.20	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur .....	57
Gambar 4.1 <i>Histogram</i> .....	73
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot</i> .....	74
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> .....	76
Gambar 4.4 Hasil Diagram Analisis Jalur .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sekarang ini teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat di segala bidang. Sudah banyak pengguna yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu contoh teknologi informasi dan teknologi yaitu Internet. Internet mempunyai pengaruh yang besar atas ilmu dan pandangan dunia. Internet dapat diakses melalui web browser seperti *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, dan *Opera*.

Melalui Internet, perkembangan segala bidang ke arah yang semakin global tidak dapat dihindari. Menurut Raharjo (2011), (dalam jurnal Danella 2013) “Internet berperan dalam membentuk suatu sistem penyebaran informasi dan data yang efektif dan efisien. Keefektifan sistem informasi biasanya diukur dari perspektif kualitas sistem, kualitas, informasi, dan kualitas jasa”.

Adanya sistem penyebaran informasi dan data yang efektif dan efisien menyebabkan perubahan dalam metode pengelolaan dan cara kerja di berbagai instansi dan perusahaan. Tingkat efisiensi dan efektivitas sistem pengerjaan dan metode pengelolaan instansi dan perusahaan terus meningkat. Dunia yang sebelumnya berjalan dengan prosedur-prosedur manual, kini mulai berjalan dengan instan dengan adanya internet.

Universitas Pembangunan Panca Budi Medan telah menerapkan suatu sistem informasi yang berbasis web. Sistem informasi akademik yang bersifat

online memudahkan bagi pengguna untuk mencari sebuah informasi akademik. Informasi dapat diakses dari komputer dan smartphone mana saja yang tersambung dengan koneksi internet. Dalam jurnal Danella (2013) “tujuan sistem informasi akademik adalah meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing, dan kualitas sumber daya manusia”. Sistem informasi akademik UNPAB masih memiliki kekurangan.

Kekurangan yang terdapat pada sistem informasi akademik UNPAB adalah informasi yang ada di website Portal Akademik UNPAB, KRS kurang efektif dan efisien. Menurut Setiawan (2013), (dalam jurnal Danella 2013) “Sistem informasi akademik merupakan akses utama untuk mengatur segala urusan perkuliahan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan akademik”. Sistem informasi akademik ini merupakan salah satu pelayanan publik bagi dosen, mahasiswa, dan karyawan guna mempertingkat kinerja mereka.

Walaupun Universitas Pembangunan Panca Budi Medan telah menerapkan dan menggunakan Portal Akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, namun seiring berjalan waktu, efektivitas Portal Akademik UNPAB menuai kontroversi dikalangan mahasiswa. Sebagian mahasiswa menilai, pelayanan portal akademik UR masih belum sepenuhnya memuaskan dan sering mengalami gangguan.

Efektivitas merupakan suatu driver kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat efektivitas tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan diharapkan akan

berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih luas, karena bagi perusahaan, salah satu faktor penentu kesuksesan dalam menciptakan loyalitas para pelanggannya adalah menciptakan kepuasan. Kondisi ini juga dapat diterapkan pada Universitas. Kepuasan konsumen yaitu mahasiswa akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka.

Loyalitas konsumen disebabkan oleh kepuasan yang diperoleh konsumen selama mengkonsumsi produk dan berhubungan dengan perusahaan. Menurut Oliver (1997) dalam jurnal Yola, Melfs & Dwi Budianto (2013) "Kepuasan konsumen adalah evaluasi perbandingan antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan". Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan". Jadi jika efektivitas berjalan baik, maka konsumen akan puas, bahkan bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain sebagai loyalitas, jika efektivitas tidak berjalan baik konsumen akan pindah ke merek lain.

Berikut ini adalah data mahasiswa yang masih aktif perkuliahan pada tahun 2015 program studi manajemen fakultas sosial sains di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan:

Tabel 1.1 Data Mahasiswa aktif

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>NPM</b>	<b>TAHUN</b>
1	LASTIKA IRAWATI SAKERBAU	1515310002	2015
2	MUHAMMAD SAFII	1515310004	2015
3	MUHAMMAD SURYA ATMAJA	1515310001	2015
4	Feby Ramadani	1515310003	2015
5	Rudianto	1515310005	2015
6	Khairunnisa	1515310006	2015
7	DWI ARISTA	1515310007	2015
8	MUHAMMAD NAZRI ILHAM	1515310008	2015
9	KHAIRUNNISA AMELIA	1515310010	2015
10	SRI RAHAYU	1515310011	2015
11	Syahfitri Ramadani	1515310012	2015
12	NOVITA HARIYANTO	1515310013	2015
13	NOVI HARDIANI	1515310014	2015
14	FITRI HANDAYANI	1515310015	2015
15	RIZKI FAUZI	1515310016	2015
16	BOBBY SURYA DARMA	1515310017	2015
17	FAISAL AMRI	1515310018	2015
18	DEDI MULIADI	1515310019	2015
19	DINA PUSPITA	1515310020	2015
20	FAZILA HAQSA	1515310021	2015
21	NURJANNAH	1515310022	2015
22	SUHERLY PRATIWI . S	1515310023	2015
23	RAHMAWATI	1515310024	2015
24	RIO ABDINANTA	1515310025	2015
25	MIYA AGMANA	1515310026	2015
26	RAZI MULIADI	1515310027	2015
27	Fatin Hamamah	1515310028	2015
28	EVA NUR SYAHFITRI	1515310029	2015
29	INDAH NUR ISMAINI	1515310030	2015
30	ELVA DWI ANGGRAENI	1515310031	2015
31	DIRWAN DONI	1515310032	2015
32	MUSLIM SYAHPUTRA	1515310033	2015
33	SELLA ANJANI	1515310035	2015
34	RIZKI MAULANA	1515310036	2015
35	NANDA NADYA	1515310037	2015
36	MIFTAHUL JANNAH	1515310038	2015
37	TAUFIK NOPRIANSYAH PANE	1515310039	2015
38	INDRI SARI RAMADANI	1515310040	2015
39	DEVI HARIANTI	1515310041	2015
40	FIQIH FATMA ADILA	1515310042	2015

41	indri afita sari	1515310043	2015
42	WARNI SARI SIREGAR	1515310044	2015
43	MUHAMMAD MIFTHAH DWI ANGGARA	1515310045	2015
44	DEBY PUTRI AYUDIA	1515310046	2015
45	lisa sri hariska	1515310047	2015
46	M SYAHRI	1515310048	2015
47	SRI WIDYA WATI	1515310049	2015
48	WENNY LESTARI	1515310050	2015
49	MONALISA BR. HARAHAHAP	1515310051	2015
50	FITRIAH ZEBUA	1515310052	2015
51	KAMALUDDIN	1515310053	2015
52	LELIANI	1515310054	2015
53	FACHRUN NISA	1515310055	2015
54	DEVI RAHMANA PUTRI	1515310056	2015
55	IMANUEL SIMALANGO	1515310057	2015
56	LIZA ZAILINA AZHAR	1515310058	2015
57	FITRI JULIANA	1515310059	2015
58	SITI AISYAH ANHAR	1515310060	2015
59	SITI AISYAH.J	1515310061	2015
60	DEDEK SETIAWAN	1515310062	2015
61	PRASETYO RIZKY PUTRA	1515310063	2015
62	DHANI MULTY	1515310066	2015
63	DEVITA SARI	1515310067	2015
64	CHAIRANI AMRI	1515310068	2015
65	LINDA SARI	1515310069	2015
66	RIZKI FAUZI	1515310070	2015
67	ROY SITUMORANG	1515310071	2015
68	FRANS ARIADI PURBA	1515310072	2015
69	MUHAMMAD ARIF AFANDI	1515310073	2015
70	NURCAHAYA SIREGAR	1515310074	2015
71	DATUK SATIA SIREGAR	1515310075	2015
72	PANJI PALALIH	1515310076	2015
73	JELITA ADINDA	1515310078	2015
74	TRIANA RIZKY ANGGITA DAMANIK	1515310079	2015
75	NURLIANA HARFI RITONGA	1515310080	2015
76	MUHAMMAD ALDI DARMAWAN	1515310081	2015
77	INDAH MENTARI BR GINTING	1515310082	2015
78	DODO KURNIAWAN	1515310083	2015
79	ARIF WICAKSONO	1515310084	2015
80	AWALUDDIN BATUBARA	1515310085	2015
81	ALDA PUTRA TUNGGAL	1515310086	2015
82	GITA MAYOLA INDY	1515310087	2015
83	ABDUL RAHMAN	1515310090	2015



84	DEDEK HADI PERWITA	1515310091	2015
85	MHD Riski Afanda Nasution	1515310092	2015
86	ANNISA PUTRI BR.TRG	1515310093	2015
87	KIKI RISKI ANANDA DWY TIA PERTIWI	1515310094	2015
88	RIDUANSYAH SITEPU	1515310095	2015
89	SITI NURJANNAH	1515310096	2015
90	FADLI SUHENDRA	1515310097	2015
91	SUROSO	1515310098	2015
92	CHAIRUL IMAM	1515310099	2015
93	SRI LESTARI	1515310100	2015
94	MIA ARTIKA	1515310101	2015
95	RIZKI SYAHFITRI	1515310102	2015
96	MUHAMMAD RIDWAN	1515310103	2015
97	DEA JULIYANTI	1515310104	2015
98	ACHMAD DIMAS ANSYARY	1515310105	2015
99	YULIANTI	1515310108	2015
100	FATIMAH TAZZAHRA	1515310109	2015
101	M.YUSDILLAH	1515310111	2015
102	JOKO YUNianto	1515310112	2015
103	FITRI YANTI	1515310113	2015
104	MUHAMMAD REZA	1515310114	2015
105	RIANA	1515310115	2015
106	SUNARDI	1515310116	2015
107	RHILO AHADI RAHMAN	1515310118	2015
108	YAMPI ANDANI	1515310119	2015
109	Emmy Siska Simanjuntak	1515310120	2015
110	NOVIA MAYA SARI	1515310121	2015
111	NORI AHMAD GUSTI	1515310122	2015
112	LAILA SYAHRINA	1515310123	2015
113	Mutiara Mega Sari Panggabean	1515310124	2015
114	ENDAH FARIDA IRIANTI	1515310127	2015
115	PANDU PRASETIYO	1515310128	2015
116	HOSIWATY SARTONO	1515310129	2015
117	GIANSARI	1515310131	2015
118	HELMI AKBAR	1515310132	2015
119	DWI SAFRIZAL	1515310133	2015
120	MARDIANSYAH PUTRA	1515310134	2015
121	RICKY PUTRA RAMADHAN	1515310136	2015
122	TEGUH IMAM PRAYOGI	1515310138	2015
123	JULI MALINDA	1515310139	2015
124	MUHAMMAD RAMADHAN	1515310140	2015
125	YAYANG PERMATA SARI	1515310141	2015
126	NURHALIZA	1515310142	2015

127	JENNI SEPTARI	1515310143	2015
128	SUTRIANTO	1515310144	2015
129	WAHYU MAULANA	1515310145	2015
130	PUTRI WINDARI	1515310146	2015
131	RENDI ARTIKA	1515310147	2015
132	RAJA DAUD PARSORAN PURBA	1515310148	2015
133	WIDYA ANGGRAINI	1515310149	2015
134	VERA YANTI HUTABARAT	1515310150	2015
135	RIRA AHRIANI	1515310151	2015
136	WIYOGA DWI PRAMANA	1515310152	2015
137	ANGGI TRIYANA PUTRI HASIBUAN	1515310153	2015
138	M.BAHARUDDIN	1515310154	2015
139	JULIANA ARISKA BR . GINTING	1515310155	2015
140	APRI YANTI BR SILALAH	1515310156	2015
141	DENI ANUGRAH PUTRA	1515310157	2015
142	IRA SYLVIA	1515310158	2015
143	DONA SAULIA SIAGIAN	1515310159	2015
144	ANDIKA PUTRA PRASETIA	1515310161	2015
145	ADE OKI SUPIRTO	1515310162	2015
146	RIKA HARIANI	1515310163	2015
147	POPY SALVINA	1515310164	2015
148	NOVIRA SWASTUTI	1515310165	2015
149	DWI MAYA	1515310166	2015
150	GURUH MAULANA FANAYUNA	1515310167	2015
151	YUDHA PRAWIRA	1515310168	2015
152	AIDA SAPITRI SIREGAR	1515310169	2015
153	ANDI SYAHPUTRA	1515310170	2015
154	TIKA AFRIDA	1515310172	2015
155	MUHAMMAD IRFAN ZULFANDI	1515310174	2015
156	MELIN NADYA GUSTI	1515310175	2015
157	DIAN ISRA RIZKY	1515310176	2015
158	ERIYANTO	1515310177	2015
159	SOFIANA	1515310178	2015
160	ERIKA PUSPA SARI	1515310179	2015
161	NIA YOLANDA	1515310180	2015
162	DEBBY RAMADHANA	1515310181	2015
163	HARI UTOMO	1515310182	2015
164	ODI EGI HAGANA	1515310183	2015
165	AGUNG HARTONO	1515310184	2015
166	RATIH NURSAGITA TANJUNG	1515310185	2015
167	MILA SARTIKA	1515310186	2015
168	EGI SUPRISMAN MANIK	1515310187	2015
169	FATMA WATI	1515310188	2015

170	AGNES H. SITUMORANG	1515310189	2015
171	M.RAMDANI SETIAWAN	1515310190	2015
172	FIA ANGGREINI	1515310191	2015
173	FIRMANSYAH	1515310192	2015
174	HENDRA MAULANA BANCIN	1515310194	2015
175	ARI SETIAWAN	1515310195	2015
176	DIAN MAHARDI LESTARI	1515310196	2015
177	VINNA PRATIWI AGUSTYN	1515310197	2015
178	DWI CAHYONO	1515310198	2015
179	FANI WIDYA	1515310199	2015
180	CICI LESTARI	1515310200	2015
181	KIKI REZEKI ANANDA	1515310201	2015
182	DWI SYAH FITRI	1515310202	2015
183	RABBIYUNA KARDINA	1515310203	2015
184	AGUS SWENDY	1515310204	2015
185	MUKHLISIN SIMATUPANG	1515310205	2015
186	RIZALDY APRIANTO JANNER GIRSANG	1515310206	2015
187	TONI	1515310207	2015
188	TEGUH ARDI	1515310208	2015
189	ERNI	1515310209	2015
190	MOH. IZWAN	1515310210	2015
191	FUADO LAHAGU	1515310212	2015
192	NUR AISYAH	1515310213	2015
193	AYU NOVIA SARI BR KARO	1515310216	2015
194	SITI LASROMAITO HASIBUAN	1515310217	2015
195	PUTRI DAHLIA	1515310218	2015
196	SAHRUL RAMADHANA	1515310219	2015
197	NUR AFINA AGUSTIN	1515310220	2015
198	Ika kharisma permata sari	1515310221	2015
199	NUR ASIAH	1515310222	2015
200	pika yuniar	1515310223	2015
201	SITI RAHMA KURNIA NINGSIH	1515310224	2015
202	LENY YOVITA	1515310225	2015
203	LUFITA LIASARI BR MANIK	1515310226	2015
204	MUHAMMAD IHSAN	1515310227	2015
205	RIDUANSYAH KURNIAWAN HASIBUAN	1515310228	2015
206	WINDIANI PRAHESTI	1515310229	2015
207	INDRA PUSPA AYU LESMANA DJOEN	1515310230	2015
208	RAHAYU	1515310231	2015
209	ADITYA WIRA PRATAMA	1515310232	2015
210	MUHAMMAD BAGUS	1515310233	2015
211	tiara fadila	1515310234	2015
212	MUHAMMAD IQBAL EFFENDI	1515310235	2015

213	YOLANDA PUTRI	1515310236	2015
214	ANGGITA PRATIWI	1515310237	2015
215	yuda pranata	1515310238	2015
216	LINDA SARI	1515310239	2015
217	FIKRI HAIQAL	1515310240	2015
218	ERISKA SHAFIRA RAMADANI	1515310241	2015
219	TITIN FADHILAH	1515310242	2015
220	REZA AGUS SETIAWAN	1515310243	2015
221	NIA FARAS DILLA BANGUN	1515310246	2015
222	habib rangkuti	1515310247	2015
223	RIZKA FADILLAH	1515310248	2015
224	VERANTA CARERA BR. GINTING	1515310249	2015
225	MARDIATUL ADDAWIAH	1515310250	2015
226	DWI ALFISYAHRI	1515310251	2015
227	WILLY ANDREAN	1515310252	2015
228	MARDIAH	1515310253	2015
229	SRI HAIRANI	1515310254	2015
230	VINKAN TAMARA	1515310255	2015
231	MELATI SIHOMBING	1515310256	2015
232	YULIANA CITRA PASARIBU	1515310257	2015
233	LUTHFIAH ALYA MATARI	1515310258	2015
234	widya ambarwati Derusta	1515310259	2015
235	lilia rianda othary siregar	1515310260	2015
236	DINDA OCTAVIANI	1515310261	2015
237	ALIZA FITRI	1515310262	2015
238	M HARRY PRADANA	1515310263	2015
239	SITI SUHARTINI DAULAY	1515310264	2015
240	EWISTILA LAHAGU	1515310265	2015
241	EVI MAHDALENA ZALUKHU	1515310266	2015
242	DINA NURUL HUDA	1515310267	2015
243	helmi hidayat harahap	1515310268	2015
244	M PRABOWO	1515310269	2015
245	DEA PRICILIA	1515310270	2015
246	ISMAWATI	1515310271	2015
247	DEA AMANDA ALMAS	1515310272	2015
248	LILI ARPIANI	1515310273	2015
249	ANNISA KHAIRIYAH LUBIS	1515310274	2015
250	FEBRI DIANA FITRI	1515310275	2015
251	ANCHA PARAMITA	1515310276	2015
252	RIZKY SURYA PRATAMA	1515310277	2015
253	RAMADHAN ABDILLAH	1515310278	2015
254	RIKI HARSAL DALIMUNTHE	1515310279	2015
255	AGUNG PRAMANA	1515310280	2015

256	RITA ZAHARA HASIBUAN	1515310281	2015
257	SUCI ANNISA PARAMITA	1515310282	2015
258	FIFI DHELFIYA	1515310283	2015
259	FIOLETA	1515310284	2015
260	SUSANTI	1515310285	2015
261	YOLLA YULIKA	1515310286	2015
262	FEBI GUSRIDA	1515310287	2015
263	CITRA DEWI	1515310288	2015
264	SITI NURJAYANI	1515310289	2015
265	mhd khaliq akbar	1515310290	2015
266	FADILLA YADINANTI	1515310291	2015
267	ZAKIRA IMANA	1515310292	2015
268	MIRNAWATI	1515310293	2015
269	AMELIA BR SEMBIRING	1515310294	2015
270	WINDY HAFIZAH	1515310295	2015
271	TIARANI	1515310296	2015
272	DEDDY ANANDA SURYA	1515310297	2015
273	SATRIO PARWIRO	1515310298	2015
274	SITI NURINTAN	1515310299	2015
275	MUCHLIS	1515310301	2015
276	NUR REZEKI SAHRINA NST	1515310302	2015
277	DENY AULIA PUTRA HARAHAP	1515310303	2015
278	ROYDES GINTING MUNTHE	1515310304	2015
279	MUHAMMAD ARRIZA KURNIAWAN	1515310305	2015
280	Myxeline Soejanah Sitompul	1515310306	2015
281	NIKITA REXY PRATIWI	1515310307	2015
282	ardian kareka putra surbakti	1515310308	2015
283	dina ningrum	1515310309	2015
284	REZA FAHMI	1515310310	2015
285	SHAFITRI YANA	1515310311	2015
286	DESI PUSPITA SARI	1515310312	2015
287	ATMAJA PUTRA	1515310313	2015
288	abdullah capah	1515310314	2015
289	KHAIRANI SITEPU	1515310315	2015
290	ANITA PRABOWO	1515310316	2015
291	RIDHO KURNIAWAN SYAHPUTRA	1515310317	2015
292	Rini astuti	1515310318	2015
293	REIZA TRI HABIBI FIRDA	1515310320	2015
294	ANHAR FAUZI BUTAR BUTAR	1515310321	2015
295	REVA EFENDI	1515310322	2015
296	LASMIANI SARAGIH	1515310323	2015
297	M RIDHO NASUTION	1515310324	2015
298	BILLY PRASMAWAN	1515310325	2015

299	AGUNG NUGRAHA	1515310326	2015
300	MUHAMMAD BUDI JULIAWAN	1515310327	2015
301	ERIKA MIRANDA	1515310328	2015
302	MEITA NURBAITI	1515310329	2015
303	MONIKA	1515310331	2015
304	MUHAMMAD BAZIMAN	1515310332	2015
305	RIZKY SYAHFITRI	1515310333	2015
306	JULITA BR TARIGAN	1515310334	2015
307	DINA SAHELA TARIGAN	1515310335	2015
308	ADINDA PUTRI TAMARA	1515310336	2015
309	NONNY ANGGRAINY	1515310337	2015
310	SELFI SEPTIAN	1515310338	2015
311	SITI NURMALA	1515310339	2015
312	HARUN IRWANSYAH	1515310340	2015
313	WIDYA RACHMA	1515310341	2015
314	VINI ALVIONITA ISMI	1515310342	2015
315	YASHINTA ANGGRAINI	1515310343	2015
316	SHAHIRA BEGUM	1515310344	2015
317	Mega Juli Agustina	1515310345	2015
318	DEDDY KURNIADI	1515310346	2015
319	AHMAD AJIZ	1515310347	2015
320	SUPRA YOGI PUTRA	1515310348	2015
321	TAUFIQ NURIANSYAH	1515310349	2015
322	AGUNG PRASETYO	1515310350	2015
323	ANDREY SETIA DHARMA	1515310351	2015
324	ROZIE ARIANDI ARIANTO	1515310353	2015
325	MUHAMMAD IRSAN	1515310354	2015
326	AGIS LAISA	1515310355	2015
327	M RIZKY YUDIANSYAH	1515310356	2015
328	DINDA OVIANTI	1515310357	2015
329	MANONTONG TUA SIHOMBING	1515310358	2015
330	MIRANTI PRANSISKA	1515310359	2015
331	MUHAMMAD ZAKY	1515310360	2015
332	BIMA SATRYA ERTANTO	1515310361	2015
333	IRWANTO	1515310362	2015
334	dion elisa br manalu	1515310363	2015
335	YULIANA	1515310364	2015
336	kusuma wardani	1515310365	2015
337	SARI HUTAHAEAN	1515310366	2015
338	MUHAMMAD ARIEF POHAN	1515310367	2015
339	M ARIEF ILHAM	1515310368	2015
340	IKA PRATIWI	1515310369	2015
341	NISVHA RIZKY RAMADHANI	1515310370	2015

342	LIA HANDAYANI	1515310371	2015
343	SOKHIZATULO HULU	1515310372	2015
344	MUHAMMAD RIZKI IVAN NOVANDRI	1515310373	2015
345	LANTI BANJARNAHOR	1515310374	2015
346	YOHANDA HIDAYAT	1515310375	2015
347	BOIHAQI	1515310376	2015
348	NADILLA ULFANDARI	1515310377	2015
349	SITI PURWANI	1515310378	2015
350	RATU ADINDA	1515310379	2015
351	MUHAMMAD RAFI	1515310380	2015
352	PUTRI AFIFAH LUBIS	1515310381	2015
353	WULAN SARI MARPAUNG	1515310382	2015
354	WENNI ANGGRIANI MARPAUNG	1515310383	2015
355	MUHAMMAD HAFIZ	1515310384	2015
356	CHOLVIA	1515310385	2015
357	ULFA ZAHRA	1515310386	2015
358	DINDA PARAMITA	1515310387	2015
359	MUHAMMAD SAHRUL PUIRNAMA	1515310388	2015
360	SITI AMINAH LUBIS	1515310389	2015
361	AHMAD RIFAI LUBIS	1515310390	2015
362	TAUFIK KAMIL	1515310391	2015
363	ANGGA RAHMADIANSYAH	1515310392	2015
364	NOVEDI REKA DESLAH	1515310393	2015
365	MIFTAH FARIDHOTI	1515310394	2015
366	JAUHAR RAFII	1515310395	2015
367	DEWI SAFITRI	1515310396	2015
368	KIKI RIANI	1515310397	2015
369	WILLY WIRATAMA	1515310398	2015
370	KHAIDIR ALI	1515310399	2015
371	M. ISMAIL QURBAINI FAHMI	1515310400	2015
372	ADEK VERONIKA BR SITEPU	1515310401	2015
373	SAMSIYAH	1515310402	2015
374	INDRA HARDIANSYAH SIREGAR	1515310403	2015
375	riska amelia	1515310404	2015
376	NURHASANAH	1515310406	2015
377	yogi pramudya karunia	1515310407	2015
378	RIRI ANNISA	1515310408	2015
379	ICHA TRI PRATIWI	1515310409	2015
380	PUSPA AYUNDA TARI	1515310410	2015
381	SARAH ARYSCA	1515310411	2015
382	DINDA ASTUTY	1515310412	2015
383	irwansyah putra tanjung	1515310413	2015
384	HASNAN SYARIF	1515310414	2015

385	AULIA RIZKI	1515310415	2015
386	DWI AZURA BR.GINTING	1515310416	2015
387	TRI NELLY AGUSTIRA	1515310417	2015
388	SONYA KHAIRUN NURI	1515310418	2015
389	JOHAN PRADANA	1515310419	2015
390	MELINA FRANTINA THERESIA	1515310420	2015
391	RISKA WULAN DARI	1515310421	2015
392	HADI TYO HIDAYAT	1515310422	2015
393	RAHMAINI SAFITRI	1515310423	2015
394	HARRY SUTANTO	1515310424	2015
395	SURYA ADE PUTRA	1515310425	2015
396	ANGGUN SAPTA DEWI	1515310426	2015
397	FRENGKI WARDIMAN PANGARIBUAN	1515310427	2015
398	MUHAMMAD EKO SETIAWAN	1515310428	2015
399	HASIAN HARJAYANTI HARAHAP	1515310429	2015
400	ARI PRIATMOJO SENO	1515310430	2015
401	ERWINSYAH PUTRA	1515310431	2015
402	DEWI SAPITRI	1515310432	2015
403	VOLUN GEMAR VICTORY GEA	1515310433	2015
404	LISA YUNI SARI NASUTION	1515310434	2015
405	AIDIL PUTRA SIREGAR	1515310435	2015
406	ILHAM ARIANSYAH	1515310436	2015
407	UCHA TYAS CLARISSHA	1515310437	2015
408	DEBY PUTRI APRIANI	1515310438	2015
409	DITA SELVIONETA YUNI SIAHAAN	1515310440	2015
410	DESPRIMA	1515310442	2015
411	HIRA RUTH AUDINI	1515310443	2015
412	DEWI OLIZAH ABNI HASIBUAN	1515310444	2015
413	ANDI DELSANDI BUANA	1515310445	2015
414	SUSANTI MALAU	1515310446	2015
415	ROMAULI SIPAYUNG	1515310447	2015
416	KARTIKA DEWI	1515310448	2015
417	RIAMAULIDINA	1515310449	2015
418	SUSILAWATI	1515310450	2015
419	NUR FITRIATI ALI	1515310451	2015
420	IRMA HARDIYANTI	1515310452	2015
421	CHAYONO RIAN TO	1515310453	2015
422	HERI KURNIAWAN	1515310454	2015
423	RIZKY HALALLAN	1515310455	2015
424	M AFRIYANDA SYARA	1515310456	2015
425	RIKA WAYULI	1515310457	2015
426	MUAMARDANI	1515310458	2015
427	NIRA MARIZA NASUTION	1515310459	2015



428	SADIMARSYUNI	1515310460	2015
429	M. SUGIARTO	1515310463	2015
430	FITRIA ARMANITA	1515310464	2015
431	ANNISA	1515310465	2015
432	RENTA SIMARMATA	1515310466	2015
433	NICKO PURBA	1515310467	2015
434	KHAIRUNNISA SIREGAR	1515310468	2015
435	MHD DIKKY MAHENDRA HAQ	1515310469	2015
436	MUTIA MAYA SARI SIREGAR	1515310470	2015
437	LUTHFIA NAMIRA	1515310471	2015
438	DITYA AKMAL BORNE	1515310472	2015
439	RAJA DAVID SIRINGO RINGO	1515310473	2015
440	MUHAMMAD FAJAR BAGOES UTOMO	1515310474	2015
441	EVISHA	1515310475	2015
442	AYU DESINTA BR SITEPU	1515310476	2015
443	MINA RAHMA HAPSARI G	1515310477	2015
444	MUHAMMAD SYAHPUTRA	1515310478	2015
445	HENRA DAMIANUS SIHOMBING	1515310479	2015
446	M ZUHERI TAMBUNAN	1515310480	2015
447	GHINA AFIAH BUKIT	1515310481	2015
448	FAUZIAH ASTUTI	1515310482	2015
449	DITA PRATIWI	1515310483	2015
450	MIA MIRANTA SEMBIRING	1515310484	2015
451	UNDRA NADA AULIA	1515310486	2015
452	INTAN PERMATA SARI	1515310487	2015
453	M. JONSON DARMAWAN BANGUN	1515310488	2015
454	MUHAMMAD AFFANDY	1515310489	2015
455	galuh vithaloka	1515310490	2015
456	DESRIANI SUMANTRI	1515310491	2015
457	JEGIO NABABAN	1515310492	2015
458	IRAWATI	1515310493	2015
459	BETI SAFITRI	1515310494	2015
460	RICKO ASTRANDA	1515310495	2015
461	TITANIA AMANDA SIREGAR	1515310496	2015
462	AINA NURFASHA	1515310498	2015
463	DINI DWI LESTARI	1515310499	2015
464	AMANU AL IMAM	1515310500	2015
465	AGUNG ZUHRI EFFENDI	1515310501	2015
466	MAULIDYA WAHYU RAMADHANI	1515310502	2015
467	RINI HAYATI PANE	1515310503	2015
468	RIZKY SARI HARAHAP	1515310504	2015
469	RIALDY ALHAFIZ DALIMUNTHE	1515310505	2015
470	WIDYA ARSYH	1515310506	2015

471	FAUZI RIZKI	1515310507	2015
472	SAHIBA ULFA NADIRA	1515310508	2015
473	DAKKA RAMADHAN	1515310509	2015
474	IKMA SYAHFITRI	1515310510	2015
475	RIEFKI AUFA IRHAMSYAH	1515310512	2015
476	novia audylah	1515310513	2015
477	SISKA SRI DEWI	1515310514	2015
478	FADHILAH ANISYAH	1515310515	2015
479	maria simanjuntak	1515310516	2015
480	PUTRI PRATIWI	1515310517	2015
481	IRA WATI	1515310518	2015
482	WILDA YUSLIA	1515310519	2015
483	PATAR HASIHOLAN S	1515310520	2015
484	Irsyad Ramadhan	1515310521	2015
485	LIANA INDAH SARI	1515310522	2015
486	DIMAS PINODELA	1515310524	2015
487	NURHAYATI	1515310525	2015
488	M. RAMADHAN SITOMPUL	1515310526	2015
489	DICKY SYAHPUTRA	1515310528	2015
490	NURUL SYAFRINA	1515310529	2015
491	OSEN DISNO HUTAHURUK	1515310530	2015
492	ZUHDIANI ZULKARNAIN	1515310531	2015
493	ESRON GUNAWAN GINTING	1515310532	2015
494	DESI ANNISA	1515310535	2015
495	MULYADY	1515310536	2015
496	APRIZAL HARIS SINAGA	1515310537	2015
497	WINDI KHAIRANI	1515310538	2015
498	M ILHAM SAUFI	1515310540	2015
499	AHMAD ZULFA ANSARI	1515310541	2015
500	SANTA DEWI	1515310542	2015
501	RIDHO ADHA	1515310543	2015
502	DESTARIA GINTING	1515310544	2015
503	NOVIRA ANNISA LUBIS	1515310545	2015
504	suri imanda	1515310546	2015
505	IKA SANGGRI RIYATI	1515310547	2015
506	YESI ELISABET	1515310548	2015
507	RIZKA PARAMITHA DAULAY	1515310549	2015
508	ANGGI APRILLA NST	1515310550	2015
509	MAYFINA SITI AULIA	1515310551	2015
510	HAMDANI NASUTION	1515310552	2015
511	IBNU HAJAR	1515310553	2015
512	RINDI AGUSTIN	1515310554	2015
513	TIVA HANUM	1515310555	2015

514	PUTRI LIANI SEMBIRING	1515310556	2015
515	DEDEK INDAH LESTARI	1515310557	2015
516	SITI ZAHARA	1515310558	2015
517	IRA YULIA	1515310559	2015
518	Ella Irmaya Agustina	1515310560	2015
519	ENJELI	1515310561	2015
520	TRI CAHYA NINGSIH	1515310562	2015
521	FITRI AMALIA	1515310563	2015
522	PUSPA AYU ROHANI	1515310564	2015
523	YOGI RIAN TA BANGUN	1515310565	2015
524	RIDHO AMMAR HARAHAP	1515310567	2015
525	OKKY CRISTIAN TO	1515310568	2015
526	RAMLAN	1515310569	2015
527	ABDUL AHMAD HUSIN	1515310570	2015
528	MIRZA NASUHA HERMAWAN	1515310571	2015
529	IKHSAN KAMIL	1515310572	2015
530	DIKKY SITOMPUL	1515310573	2015
531	IKA SYAHFITRI REZKY	1515310574	2015
532	DEBRINA AGNES	1515310575	2015
533	SRI YUNI BINTANG	1515310578	2015
534	ROFFY QOTUL MUSRIFAH	1515310579	2015
535	HESTI NIKITA	1515310581	2015
536	HANDIKA PRATAMA PUTRA LASAMBOUW	1515310582	2015
537	ARMANSYAH	1515310584	2015
538	ATIKA PUTRI	1515310585	2015
539	FADHILLAH	1515310586	2015
540	RIVALDI LUBIS	1515310588	2015
541	Gusti pradana aprila fauzi	1515310591	2015
542	SURYANSYAH PUTRA	1515310592	2015
543	PUJA SEMBIRING	1515310593	2015
544	M ROFI ALJIHADANA NST	1515310594	2015
545	SUHERMAN	1515310595	2015
546	RIVALDI SIREGAR	1515310596	2015
547	RIO PRATAMA	1515310597	2015
548	Ningdya widyastuti	1515310598	2015
549	JUNITA KHAIRANI	1515310600	2015
550	AGUS PIRERA BUTAR BUTAR	1515310601	2015
551	IRWANDA	1515310602	2015
552	WALDIN MALAU	1515310603	2015
553	Muhammad Syahrin	1515310604	2015
554	MEDI RAYATI BR HUTAGALUNG	1515310605	2015
555	anggia rizki	1515310606	2015
556	Nuraini Saputri	1515310607	2015

557	FACHRI SETIAWAN	1515310608	2015
558	DEBBY RISKA YANTI	1515310609	2015
559	RIO PRASTYO	1515310610	2015
560	CAKRA BAYU	1515310612	2015
561	INDRAWATI SIANTURI	1515310613	2015
562	RANDI PAMBUDI	1515310614	2015
563	ADAM MAULANA	1515310615	2015
564	MUHAMMAD ANWAR LUBIS	1515310616	2015
565	DANNU BAGAS UTAMA	1515310617	2015
566	CRONIKA YUNI AHZARI	1515310618	2015
567	SHINTA RODEARNI SIHOMBING	1515310622	2015
568	DENNY PRATAMA HASIBUAN	1515310623	2015
569	TRI PRASETYO	1515310624	2015
570	SARAH EL FAZNI	1515310625	2015
571	PUTRA PRATAMA	1515310627	2015
572	INDAH ISWARA	1515310628	2015
573	MEISY DELLA CHRISTY	1515310629	2015
574	REZA SYAHENDRI A. TARIGAN	1515310630	2015
575	CHAIRUL ICHSAN	1515310631	2015
576	FAJAR SYAHPUTRA	1515310632	2015
577	AFNIDA FURWATY BR.TARIGAN	1515310633	2015
578	AMIN ROHMANTO	1515310635	2015
579	DATUK MUDA MUHAMMAD ROYZAT	1515310636	2015
580	SITI NURHALIZA	1515310639	2015
581	NOVIA MARPAUNG	1515310640	2015
582	SAPAWI	1515310641	2015
583	MEIDY AKHMAD SARAGIH	1515310645	2015
584	YUVENSIVS L.F GULTOM	1515310646	2015
585	HERY METTA GINTING	1515310647	2015
586	DWI PRATIWI BR.PURBA	1515310649	2015
587	ANDI SAMUDRA	1515310651	2015
588	MUHAMMAD WALDI HAFIZ	1515310653	2015
589	JOKO PURNA IRAWAN	1515310654	2015
590	Indah Rahmadani	1515310655	2015
591	ADEM SYAH PUTRA HAREFA	1515310658	2015
592	TRYANA DEWI	1515310659	2015
593	TENGGU YUNITA RULINA	1515310662	2015
594	ARIEF WINARTO	1515310663	2015
595	JULISTON LEEROI SIMANJUNTAK	1515310665	2015
596	JULIANA HARAHAHAP	1515310667	2015
597	NADA CITRA ARNITA	1515310668	2015
598	ANGGI PUTRI SARI LUBIS	1515310669	2015
599	DEDI SYAHPUTRA	1515310670	2015

600	RIRIN ALVIANI	1515310672	2015
601	DARA MIRANDA NAZNI	1515310673	2015
602	ELLA ROSELLA	1515310674	2015
603	TENGGU AMELIA YULITA	1515310675	2015
604	ANGGITA AZZAHRA LUBIS	1515310676	2015
605	NANI FITRI YANI	1515310677	2015
606	IKA ARDIANTY	1515310683	2015
607	GILANG NUANSAFITRA KRESNAWAN	1515310684	2015
608	HAVRIZAL HIRVAN PRATAMA	1515310685	2015
609	MARIA LARASATI SITUMORANG	1515310686	2015
610	YUDHA AFRIADI	1515310688	2015
611	REYMOND ANGGA LUBIS	1515310689	2015
612	NUR INTAN AZLINA	1515310690	2015
613	IVAN YUSANDI	1515310691	2015
614	JULI SELI	1515310692	2015
615	HERDIANSYAH NOOR	1515310693	2015
616	Novrianti Hasna Sari	1515310695	2015
617	ANGGY ARLYNSKY	1515310696	2015
618	GUISELLA ARYANDO NASUTION	1515310697	2015
619	zulfikar	1515310698	2015
620	NURUL HASANAH SARAGIH	1515310699	2015
621	JULIANI	1515310700	2015
622	PONDA SURBAKTI	1515310701	2015
623	LIDIA SUSANTI	1515310702	2015
624	NELINA BIDOARI SILITONGA	1515310703	2015
625	EFAN MAULANA	1515310704	2015
626	AMANDA TAFFY PULUNGAN	1515310705	2015
627	YOLANDA FAUWITA SIMBOLON	1515310706	2015
628	SATRIA PRAYOGA	1515310707	2015
629	HERLINA SILITONGA	1515310708	2015
630	NURHADI ULHAG	1515310709	2015
631	INTAN FITRIA	1515310710	2015
632	M SYAWAL RIVALDHI	1515310711	2015
633	Abdillah Didit Pryatna	1515310712	2015
634	HETI AMALIA ALFAHIRA	1515310713	2015
635	ERIKA NOVIA GINTING	1515310714	2015
636	PURWO SANTOSO	1515310716	2015
637	MANUEL SIMANGUNSONG	1515310717	2015
638	SURYA AZMI	1515310719	2015
639	DINDA ANGGRAINI	1515310720	2015
640	TAHAN SEMBIRING	1515310721	2015
641	FUAD HANDOKO	1515310722	2015
642	ABDUL FADLI	1515310723	2015

643	MULIADI	1515310725	2015
644	saraswati	1515310727	2015
645	Ayu Aprilia	1515310728	2015
646	CHENGLI	1515310729	2015
647	PAHLEPI SIREGAR	1515310730	2015
648	WINDY NUVIANSIH BR PINEM	1515310731	2015
649	ALBERT	1515310732	2015
650	ANDRE KELVIN SINAGA	1515310733	2015
651	SITI FATMALA SAGALA	1515310737	2015
652	Muhammad fiqri anggra	1515310739	2015
653	ROSNELLY	1515310740	2015
654	Dhimas Tryanto	1515310741	2015
655	AKHMAD ZULFIKAR	1515310742	2015
656	ESTHERLITA SIHITE	1515310743	2015
657	riski ramandha	1515310744	2015
658	WULAN ANANDA SITOMPUL	1515310745	2015
659	ROSMAINI	1515310746	2015
660	Ayu Hasan Irwandi	1515310747	2015
661	HYWINK NABILA SYAUQINA	1515310749	2015
662	ZULFARIZD RIZKY TALAKUA	1515310750	2015
663	MUHAMMAD SUKRI RANGKUTI	1515310751	2015
664	Desi andayani hasibuan	1515310753	2015
665	M. Sofyan Hasan Lubis	1515310754	2015
666	Ogy Pratama Bangun	1515310755	2015
667	MARSHA BREYNARI ANNISA	1515310756	2015
668	Soleh salahuddin padang	1515310757	2015
669	RAHARDIAN WAHYU HARYANTO	1515310758	2015
670	FUTRY	1515310759	2015
671	WAHYU IBRAHIM	1515310760	2015
672	IRMAYA HARAHAP	1515310761	2015
673	THERESIA LAMTIUR ULINA PURBA	1515310762	2015
674	AIDIL AZHARI	1515310763	2015
675	PUJA ARUNA DEWI	1515310765	2015
676	PRADANA HARI WIJAYA SITOANG	1515310769	2015
677	AHMAD SANTOSO	1515310771	2015
678	RIZA FITRI PARINDURI	1515310772	2015
679	WAHYU AZMI	1515310773	2015
680	M.IRSAN RAHMAN	1515310774	2015
681	IMAM PRABOWO	1515310775	2015
682	ABIL AUFAN SAHAR LUBIS	1515310777	2015
683	SETIAWANSYAH SIMBOLON	1515310778	2015
684	TEGAR WICAKSONO	1515310780	2015
685	M.IQBAL NASUTION	1515310781	2015

686	RENDY SATRIA	1515310782	2015
687	Bulan Anggreni Sitorus	1515310784	2015
688	Agustina Purba	1515310785	2015
689	ridwan	1515310786	2015
690	agung mayora pramono	1515310787	2015
691	ARIPIN	1515310789	2015
692	MUHAMMAD IQBAL	1515310824	2015
693	DONNI DIO HASIBUAN	1515310825	2015
694	MUHAMMAD UDAY	1515310826	2015
695	MUHAMMAD HAMZALY	1515310827	2015
696	OKKA DWI SYAHPUTRA	1515310828	2015
697	fandi ahmad	1515310829	2015
698	RYAN MITCHUKE	1515310832	2015
699	RAHMAD HENDRY	1515310833	2015
700	MIRA LESTARI	1515310834	2015
701	MUHAMMAD YUNUS SIMATUPANG	1515310835	2015
702	DEWI PURWANTI	1515310836	2015
703	M. Farrel Friddtzi Harahap	1515310837	2015
704	WINDA SARI SARAGIH	1515310840	2015
705	aryani	1515310841	2015
706	TESSA INDRIANI	1515310842	2015
707	MUTIA AGUSRIAN	1515310843	2015
708	Mega Lisna Swarta Tambunsaribu	1515310844	2015
709	MUHAMMAD IDRIS	1515310846	2015
710	BINAR RIDONA TARIGAN	1515310847	2015
711	RONNY SIAHAAN	1515310850	2015
712	SYAHIRAH ISHMAH HUTABARAT	1515310851	2015
713	TRY ARIANA	1515310853	2015
714	KHAIRUL FADLI PULUNGAN	1515310857	2015
715	ENNY HERDIYANI	1515310860	2015
716	Silfia Adella Saragih	1515310861	2015
717	ATIKA FITRIYANTI RANGKUTI	1515310863	2015
718	Pratiwi Ayu Bintoro	1515310867	2015
719	addin firmansyah	1515310868	2015
720	Fahrul Rozi Rifnaldi	1515310872	2015
721	RIZKY RAMADHAN	1515310875	2015
722	SYAFIRA TAUFINSYAH LUBIS	1515310876	2015
723	BELLA RIZKA	1515310880	2015
724	HERI SYAHPUTRA	1515310882	2015
725	MUHAMMAD RIZAL PAHLEPI NASUTION	1515310883	2015
726	ADE PRABELLA	1515310886	2015
727	ARPIKA SARI	1515310887	2015
728	Artina Lubis	1515310888	2015

729	FITRI HIDAYANTI	1515310889	2015
730	RIO OKTAVIANUS PURBA	1515310890	2015
731	JULIANTI	1515310891	2015
732	ARMA YANTI	1515310892	2015
733	fajar abdillah	1515310895	2015
734	FERRY SILABAN	1515310896	2015
735	MUHAMMAD ADAM HAKIKI SRG	1515310897	2015
736	MUHAMMAD JUNAIDI	1515310902	2015
737	JULAIKA	1515310906	2015
738	WIDIYA ANANDA	1515310907	2015
739	PUTRI ANDRIANI PANE	1515310909	2015
740	IRMA DWI SEPTIANA	1515310910	2015
741	AYU LESTARI	1515310912	2015
742	mimi heryani	1515310914	2015
743	MUHAMMAD BOBBI RAKHMAN	1515310919	2015
744	BIM AGUNG TIRANA	1515310920	2015
745	DAVID ERICK MARUAHAL NABABAN	1515310921	2015
746	VIRLY ROSA	1515310928	2015
747	JAKA RIANITA	1515310930	2015
748	RABBAYANA SYAHIRA	1515310931	2015
749	RIDUWAN	1515310936	2015
750	DANA SURYA HADI SYAHPUTRA	1515310938	2015
751	NOVIA SARI SARAGIH	1515310941	2015
752	ELSA MAIRA LUBIS	1515310942	2015
753	RISKI AULIA	1515310943	2015
754	DELI IRFAN	1515310947	2015
755	NUR AZELIN	1515310952	2015
756	ARDIAH AFRIANI NASUTION	1515310953	2015
757	NOPA SITORUS	1515310954	2015
758	M AZIS SYAHPUTRA	1515310957	2015
759	LILY NOVIA	1515310958	2015
760	RAHMAYANI	1515310961	2015
761	ANGGUN MORIZAR	1515310962	2015
762	SYAFIQ DIO ABRIANTORO	1515310963	2015
763	BASRI ARIF SINAGA	1525310034	2015
764	AGUNG WICAKSONO	1525310064	2015
765	ANWAR HASDIAN LUBIS	1525310065	2015
766	MESTRIANA	1525310077	2015
767	ENDAH RAHAYU	1525310088	2015
768	AHMAD TAUFIQ HARAHAHAP	1525310089	2015
769	CANDRA MARIO	1525310106	2015
770	JULIARTO SIDABUTAR	1525310107	2015
771	APRILIA WAHYUNI SIHOMBING	1525310110	2015



772	MASRO ROMAULI SIMAMORA	1525310117	2015
773	MUHAMMAD IQBAL	1525310125	2015
774	RIVAI AFIN	1525310126	2015
775	AULIA IKA PUTRI	1525310130	2015
776	ANGGIA PRAWITA LESTARI	1525310135	2015
777	SRIE AYU MAULANI	1525310137	2015
778	TIPANI ROSE BR GINTING	1525310160	2015
779	TOMY RUDINI PASARIBU	1525310171	2015
780	RISDA LINDA MELLIANA BR HUTAPEA	1525310173	2015
781	VERA SILVANA	1525310211	2015
782	MAULANA IQBAL	1525310214	2015
783	RUSDIANA BARUTU	1525310215	2015
784	IMELDA BR SEMBIRING	1525310245	2015
785	MIMI SOFIA LISA LUBIS	1525310300	2015
786	ARIMBI ANASTASSYA	1525310330	2015
787	HASIAN SODIK DONGORAN	1525310405	2015
788	FRANSISKUS HARIANTO	1525310439	2015
789	NENCY OCTANIA Br. PURBA	1525310441	2015
790	SISKA RAHMADANI LUBIS	1525310461	2015
791	MAIDAR FERIANTO	1525310462	2015
792	SINDI CAHYA BR TARIGAN	1525310485	2015
793	RIZKY ZAHARA PUTRI	1525310497	2015
794	VAN STEVID SITUMORANG	1525310523	2015
795	CLARA SUKMATARI BR BANGUN	1525310527	2015
796	DESTARIA BR MILALA	1525310533	2015
797	LUSIANA SIMANJUNTAK	1525310534	2015
798	JOSIA REFERNANDO	1525310539	2015
799	YOKI AMRIZA	1525310566	2015
800	MERICURIE SITUMORANG	1525310576	2015
801	DICKY NATANAEL HUSADA ROMELINDO	1525310577	2015
802	JEFRI EFENDI SIREGAR	1525310580	2015
803	INDAH PERMATA SARI NASUTION	1525310583	2015
804	IMANUEL PUTRA ZEBUA	1525310587	2015
805	EKA RAHADIANSYAH	1525310589	2015
806	STEPANIE PATRICIA LASMINDO SIMANJUNTAK	1525310590	2015
807	IBNU IKHLAS SIRAIT	1525310599	2015
808	SERI ULINA GIRSANG	1525310611	2015
809	MARIA CHRISTINA PASARIBU	1525310619	2015
810	EMIR NURFAJAR	1525310620	2015
811	SHANIA ZULIANA HARAHAP	1525310621	2015
812	SHELY MONICA BR SIANTURI	1525310626	2015
813	PUTRI PRANA SANTI	1525310634	2015
814	MHD ADE GUSTAN SIREGAR	1525310637	2015

815	DAMRI	1525310638	2015
816	M.REZA ADRIANSYAH PURBA	1525310642	2015
817	RENI JAYANTI	1525310643	2015
818	TRI SANFRISCA BAKARA	1525310644	2015
819	RAISA SARI BR GINTING	1525310648	2015
820	HELEN OKTAVIANI	1525310652	2015
821	CELESTE BR SINAGA	1525310656	2015
822	MEUTIA HAJRINA TAMBUNAN	1525310657	2015
823	RIZKI PURI RAHAYU	1525310660	2015
824	BRIAN HUDA GIMMI KUNCORO	1525310661	2015
825	ERWINA PUTRI HSB	1525310664	2015
826	PITRIANI LUBIS	1525310666	2015
827	NILA RIMTA BR PERANGIN-ANGIN	1525310671	2015
828	SRI WAHYUNI DAMANIK	1525310678	2015
829	ALI IKHWAN SIREGAR	1525310679	2015
830	LHYRA MARSERINA SURBAKTI	1525310680	2015
831	DINA KHAIRANI NASUTION	1525310681	2015
832	EVALINA NATALIA PURBA	1525310682	2015
833	NOVITA PUTRI	1525310687	2015
834	YUSUF SIHOMBING	1525310694	2015
835	M. SEPTIAN ASHARY LUBIS	1525310715	2015
836	MO. DISSYA GABRIELLA VINAFADIHOZA BR SARAGIH	1525310718	2015
837	RIZA ANGGRAINI	1525310724	2015
838	TETTY ARYANI BR.GINTING	1525310726	2015
839	irma yunita	1525310734	2015
840	IRA PURNAMA SARI	1525310735	2015
841	SYAHRON ZULMI	1525310736	2015
842	ABDUL RASYID SIREGAR	1525310738	2015
843	RAHMADANI KOTO	1525310748	2015
844	RAHMA YANTI MARPAUNG	1525310752	2015
845	FREND BOY PICES PURBA. S	1525310764	2015
846	RANDI SUWANDANA	1525310766	2015
847	ABDUL HARIS	1525310767	2015
848	HERIANTO	1525310768	2015
849	VIVI RYLDAVIANTY	1525310770	2015
850	LUKMAN ANSHARI PANE	1525310776	2015
851	POPY AYU AFSARI	1525310779	2015
852	HENDRA PRAMA PUTRA SIMBOLON	1525310783	2015
853	Mhd. Edy Gunawan	1525310790	2015
854	RIKA JAYANTI	1525310791	2015
855	Sofiah	1525310792	2015
856	Alisya Sandoval	1525310793	2015
857	AYU WULANDARI	1525310794	2015

858	YOSSI AYUNI	1525310795	2015
859	ELISA ELPIDORA TURNIP	1525310796	2015
860	PUTRI INDRIANI LUBIS	1525310797	2015
861	Iski Oktari	1525310798	2015
862	SUPRAYITNO	1525310799	2015
863	NORISMA FITRA	1525310800	2015
864	RIZKA KHAIRINA DAULAY	1525310801	2015
865	IKKE DAMAIYANITA	1525310802	2015
866	LIA AMALINA	1525310803	2015
867	RIZKI MAYA SARI RANGKUTI	1525310804	2015
868	CITRA SUCI ANGGITA	1525310805	2015
869	YUSFIKA DEVI	1525310806	2015
870	NADRA ARRAUDA AZIZ	1525310807	2015
871	TENGGU NURHAYATI	1525310808	2015
872	WIDIA WATI PURBA	1525310809	2015
873	FITRI ANGGRAINI	1525310810	2015
874	CITRA ANJANI	1525310811	2015
875	WINDA APRILIA SARAGIH	1525310812	2015
876	TEUKU HAIKAL NARSYAD	1525310813	2015
877	NURANIKA SARI	1525310814	2015
878	ZULKARNAIN RAMBE	1525310815	2015
879	ROMI HARDIANSYAH	1525310816	2015
880	NURSAIDAH	1525310817	2015
881	VISABIL GLADISEF SIREGAR	1525310818	2015
882	ANDIKA	1525310819	2015
883	DEVY FRISTY VANY	1525310820	2015
884	ABD. RAHMAN AKBAR	1525310821	2015
885	JESSICA DEBORA SIBARANI	1525310822	2015
886	KHAIRUNNISA	1525310823	2015
887	YULIARNI ZEBUA	1525310830	2015
888	ELIDA MAWARNI	1525310831	2015
889	DEDE ZULFAHMI	1525310838	2015
890	Maya Asifah Sinaga	1525310839	2015
891	Frengky Halomoan Situmorang	1525310845	2015
892	rahmad syahputra	1525310852	2015
893	ANDRI LOPEZ PASARIBU	1525310854	2015
894	AFWANDI ADRYANUS DACHI	1525310855	2015
895	SRI WAHYUNI	1525310856	2015
896	DINA MAYLINDA	1525310858	2015
897	FITRI RAHMA DANI	1525310859	2015
898	NURLAILLI	1525310862	2015
899	ANANDA PASYA HARAHAP	1525310864	2015
900	Cicy Zelvía	1525310865	2015

901	Zuhriani Safina	1525310866	2015
902	NURASIAH	1525310869	2015
903	YORI YANURI SIREGAR	1525310870	2015
904	Aisyah khairunnisa	1525310871	2015
905	SARWENDA	1525310873	2015
906	SUMIATI	1525310874	2015
907	Rismayani	1525310877	2015
908	Rika Yupita	1525310878	2015
909	ANDRIATY SINARIA SIHOMBING	1525310879	2015
910	OLIVIANTRI	1525310881	2015
911	DEVI DWI WARDANI	1525310884	2015
912	Siti Mutiah Hasibuan	1525310885	2015
913	ZUFRI KHOLIS PULUNGAN	1525310893	2015
914	Lailan Savina	1525310894	2015
915	YAKUB EFRATANIUS BANGUN	1525310898	2015
916	JESSICA INDAH FRISKA NAIBAHO	1525310899	2015
917	MASRAYHANI	1525310900	2015
918	CHAIRATUN NISA	1525310901	2015
919	maulana hasyim aryo	1525310903	2015
920	TETTI ELIANA SILAEN	1525310904	2015
921	ISMAIL HUSEIN HASIBUAN	1525310905	2015
922	SISKA DWI INDRIARTI	1525310908	2015
923	SUCI RAMADHANY	1525310911	2015
924	M. Khairul Imam Annas	1525310913	2015
925	APRIANI SIMANJUNTAK	1525310915	2015
926	greace jeanwita gultom	1525310916	2015
927	FRANS FERNANDO SITORUS	1525310917	2015
928	AARMITA CECILIA SARAH GLORIA DARIAMAN	1525310918	2015
929	MAULIDAR	1525310922	2015
930	NURLINA WATI	1525310923	2015
931	NURUL INDAH AULIA	1525310924	2015
932	RETNO IRANNIA DINI	1525310926	2015
933	YUNAN KURNIANSYAH SIREGAR	1525310927	2015
934	KESY ROSIANNA	1525310929	2015
935	ISAAC WOLFRAM S.T PANJAITAN	1525310932	2015
936	AZ ZAHRA FIRDAUSYA	1525310933	2015
937	VERONIKA MARGARETTA SILITONGA	1525310934	2015
938	YUMIARTI	1525310935	2015
939	SILFANI ZAKIA	1525310937	2015
940	SARAH ANGGRAINI	1525310939	2015
941	SURYO SUDIKDO	1525310940	2015
942	DYTA AUDINA	1525310944	2015
943	DEVI AZMI	1525310945	2015

944	ABDUL HARIS LUBIS	1525310946	2015
945	SISKA WARDANI	1525310948	2015
946	ATIKA SURI	1525310949	2015
947	HIFATIA DINDA PUTRI	1525310950	2015
948	BAYU SUWARDI	1525310951	2015
949	LIA NOVA LISA	1525310955	2015
950	ANGKY RIADIANTI	1525310956	2015
951	MANUEL HUTAGAOL	1525310959	2015
952	MUHAMMAD WINNARDI PUTRA	1525310960	2015
953	Dikky Try Pratana Harahap	1525310964	2015
954	AHMAD ZUHDI	1525310965	2015
955	DEWI LIDIA INDAH PURBA	1525310966	2015
956	FEBRIANTY BR. NAINGGOLAN	1525310967	2015
957	AIDIL RIDHO NUGRAHA	1525310968	2015

Berikut adalah data mahasiswa yang sudah tidak aktif/pindah pada tahun 2015 program studi manajemen fakultas sosial sains di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan:

Tabel 1.2 Data Mahasiswa tidak aktif/pindah

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>NPM</b>	<b>TAHUN</b>
1	WILLY ANDREAN	1515310252	2015
2	FEBRI DIANA FITRI	1515310275	2015
3	ANCHA PARAMITA	1515310276	2015
4	ROYDES GINTING MUNTHE	1515310304	2015
5	MEITA NURBAITI	1515310329	2015
6	ROZIE ARIANDI ARIANTO	1515310353	2015
7	NOVEDI REKA DESLAH	1515310393	2015
8	UCHA TYAS CLARISSHA	1515310437	2015
9	DEBY PUTRI APRIANI	1515310438	2015
10	LUTHFIA NAMIRA	1515310471	2015
11	LIANA INDAH SARI	1515310522	2015
12	OKKA DWI SYAHPUTRA	1515310828	2015
13	WULAN ANANDA SITOMPUL	1515310745	2015
14	ABDUL AHMAD HUSIN	1515310570	2015
15	ATMAJA PUTRA	1515310313	2015
16	ALIZA FITRI	1515310262	2015
17	CHAIRUL IMAM	1515310099	2015
18	NANDA NADYA	1515310037	2015

19	RITA ZAHARA HASIBUAN	1515310281	2015
20	ELLA ROSELLA	1515310674	2015
21	WAHYU AZMI	1515310773	2015

Dengan semakin ketatnya persaingan dan beragamnya keluhan mahasiswa terhadap efektivitas KRS di Portal Akademik UNPAB, maka Universitas Pembangunan Panca Budi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang professional kepada mahasiswa dalam hal ini pelayanan dibidang akademik yang dapat memuaskan mahasiswa dan menumbuhkan loyalitas mereka. Efektivitas portal akademik di UNPAB merupakan bagian yang takterpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan UNPAB.

Portal akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi efektivitas, agar mahasiswa yang menggunakan portal merasa puas dan akhirnya mempunyai loyalitas terhadap instansi atau lembaganya. Loyalitas mahasiswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan efektivitas akademik yang baik saja, namun harus dievaluasi juga kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang tinggi tentunya akan berdampak kepada loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas mahasiswa, tercermin dalam perilaku-perilaku 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.

Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai pengaruh efektivitas terhadap loyalitas mahasiswa khususnya pada Universitas

Pembangunan Panca Budi di Medan. Peneliti mengambil Universitas Pembangunan Panca Budi sebagai objek penelitian karena berhubung peneliti adalah seorang mahasiswa UNPAB yang juga merasa memiliki kendala atau masalah dalam efektivitas pada portal akademik khususnya KRS. Atas pertimbangan tersebut peneliti ingin mengetahui peran dari efektivitas agar hambatan yang terjadi terhadap mahasiswa berjalan baik dan mahasiswa menjadi puas serta loyalitas terhadap UNPAB.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, melalui efektivitas portal akademik mahasiswa melakukan semua kegiatan perkuliahan mulai dari registrasi, informasi mahasiswa maupun dosen, pengambilan mata kuliah, sampai ke hasil pelaksanaan kuliah. Jadi jika efektivitas dari portal akademik berjalan efektif dan efisien maka mahasiswa akan merasa puas dan UNPAB akan semakin kuat tertanam dalam benak mahasiswa sehingga akan memunculkan loyalitas dalam diri mereka. Kedua, untuk menambah jumlah mahasiswa harus mampu menciptakan kesetiaan terhadap mereka. Karena terciptanya kesetiaan dapat menguntungkan sekali bagi Universitas Pembangunan Panca Budi yaitu dapat menghemat biaya promosi dan akan muncul konsumen baru karena adanya word of mouth dari konsumen ke konsumen, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tulisan ilmiah yang berjudul : “Analisis Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai *Variabel Intervening* Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan”.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya ketidak tepatan waktu dalam penentuan wisuda serta sidang berlangsung.
2. Adanya ketidak tepatan dalam pengukuran dalam efektivitas portal akademik UNPAB khususnya pada penyusunan KRS online yang selalu penuh sebelum masa penyusunan KRS berakhir.
3. Adanya ketidak tepatan menentukan pilihan yang melalui kepuasan mahasiswa disebabkan oleh ruangan yang jauh pada setiap pergantian mata kuliah yang pada akhirnya waktu kegiatan perkuliahan mahasiswa menjadi sedikit.
4. Adanya ketidak tepatan berfikir dalam kurangnya informasi yang diberikan sehingga mengakibatkan mahasiswa kurang mengetahui informasi terbaru dari kegiatan perkuliahan
5. Adanya ketidak tepatan dalam menentukan perintah yang disebabkan oleh efektivitas sistem yang menentukan kelas dan ruangan kegiatan perkuliahan terjadi masalah yang dimana dalam satu ruangan terdapat dua kelas yang berbeda pada waktu yang sama.
6. Adanya ketidak tepatan menentukan tujuan dalam menentukan kuota mahasiswa yang harus sidang dan wisuda



### **Batasan masalah**

Berdasarkan identifikasi diatas, maka penulisan membatasi masalah agar tetap terfokus pada pokok permasalahan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian, maka penulis membatasi masalah hanya pada variabel Efektivitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

### **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan batasan masalah, rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan?
2. Apakah efektivitas berpengaruh terhadap loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan?
3. Apakah efektivitas berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan dan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh efektivitas terhadap kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh efektivitas terhadap loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh efektivitas terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

## **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi bagi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, untuk mendapatkan gambaran tentang analisis efektivitas terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa pada masa yang akan datang.

- b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai kepuasan dan loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi penelitian yang akan datang.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Anung Pramudyo (2012), Akademi Manajemen Administrasi (AMA) "YPK" Yogyakarta yang berjudul "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai *Intevening* (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)". Sedangkan penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan Tahun 2018". Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada

- 1. Variabel Penelitian:** penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas yaitu citra merek, variabel terikat yaitu loyalitas, dan variabel *intervening* kepuasan. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu efektivitas, variabel terikat yaitu loyalitas, dan variabel *intervening* kepuasan.
- 2. Sampel:** penelitian terdahulu berjumlah 100 orang sedangkan penelitian ini berjumlah 90 sampel.
- 3. Waktu Penelitian:** penelitian terdahulu dilakukan tahun 2012 sedangkan penelitian ini tahun 2018.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Loyalitas Pelanggan**

###### **a. Pengertian Loyalitas Pelanggan**

Menurut Oliver (Dalam Widyawati, 2018) adalah sebagai berikut: “loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku”.

Sedangkan menurut Olson (dalam Pramudyo, 2012) Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut.

Dan kemudian loyalitas pelanggan menurut Drake (Dalam Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2011) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal selalu melakukan pembelian ulang, yang pada gilirannya menjamin aliran pendapatan bagi perusahaan, memiliki kecenderungan membeli lebih banyak, mau membayar dengan harga yang lebih mahal,

yang akan berdampak secara langsung kepada keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pihak yang menggunakan produk atau jasa baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa secara berulang-ulang dan dengan suka rela merekomendasikan produk dan jasa perusahaan kepada rekan-rekannya.

#### **b. Pengukuran Loyalitas Pelanggan**

Menurut Selnes (dalam Iskandar 2012) mengemukakan beberapa indikator loyalitas pelanggan, yaitu :

- 1) Kebiasaan Transaksi, seberapa sering pelanggan melakukan transaksi.
- 2) Pembelian Ulang, kemauan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan sebagai layanan lainnya yang disediakan oleh operator.
- 3) Rekomendasi, pengkomunikasian secara lisan mengenai pengalaman pelanggan kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya.
- 4) Komitmen, kemauan pelanggan untuk tetap memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh operator dimasa datang dan enggan untuk berhenti sebagai pelanggan tersebut.

### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Seorang konsumen dapat menjadi pelanggan yang loyal karena adanya beberapa faktor-faktor yang menentukan loyalitas terhadap suatu produk atau jasa. Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Robinette (dalam Rinala, Nyoman, Made Yudana dan Nyoman Natajaya, 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah :

- 1) Perhatian (*caring*), perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan perhatian itu, pelanggan akan menjadi puas terhadap perusahaan dan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan, dan pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan yang loyal. Semakin perusahaan menunjukkan perhatiannya maka akan semakin besar loyalitas pelanggan itu muncul.
- 2) Kepercayaan (*trust*), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan para pelanggan.
- 3) Perlindungan (*length of patronage*), perusahaan harus dapat memberikan perlindungan terhadap pelanggannya, baik berupa

kualitas produk, pelayanan, komplain ataupun layanan purna jual. Dengan demikian pelanggan tidak khawatir perusahaan dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan perusahaan, karena pelanggan merasa perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

- 4) Kepuasan Akumulatif (*overall satisfaction*), adalah keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian dan konsumsi atas barang/jasa pada suatu periode tertentu. Kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan dalam sikap agen (*service provider*) dan kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan transaksi dengan perusahaan, sehingga dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki agar pelanggan dapat memanfaatkannya kapan saja dan dimana saja.

#### **d. Indikator Loyalitas Pelanggan**

Indikator penelitian yang digunakan mengacu pada teori yang diungkapkan Jill Griffin (Dalam Widyawati, 2018). Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variable loyalitas pelanggan adalah:

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchases*)

- 2) Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa (*purchases across product and service lines*)
- 3) Merekomendasikan produk (*refers other*)
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*)

## **2. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Definisi kepuasan konsumen menurut Kotler (dalam Iskandar, 2012) dalam terjemahannya yaitu : “perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (dalam Pramudyo, 2012).

Sedangkan jurnal Yola, Melfa dan Duwi Budianto (2013), “kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan produk/jasa”.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.



## **b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (dalam Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2011) “ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing”. Kotler mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

### 1) Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhannya.

### 2) *Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkerjakan ghost shoppers untuk berperan/berpura-pura sebagai pelanggan potensial.

### 3) *Lost customer analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab pelanggan tersebut berpindah ketempat lain.

### 4) Survei kepuasan pelanggan

Riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung

(*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

### **c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dibedakan dari beberapa faktor (dalam Rinala, Nyoman, Made Yudana dan Nyoman Natajaya, 2013) yaitu:

- 1) Pelayanan : merupakan daya penarik bagi (calon) pelanggan untuk menjadi langganan dengan memberikan suatu layanan dalam bentuk produk/jasa, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama.
- 2) Kualitas produk : mengemukakan bahwa adanya perhatian yang berarti kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya, yaitu seperti daya tahan, keandalan, presisi, kemudahan penggunaan, dan perbaikan.
- 3) Harga : merupakan suatu yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen/pembeli untuk pengaruh langsung terhadap permintaan produk dipasar.
- 4) Promosi : merupakan memasarkan produk/jasa untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian/penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

#### **d. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut teori Kotler dalam Iskandar (2012) menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

- 1) *Re-purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- 2) Menciptakan *word-of-mouth* : dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan citra merek : pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

### **3. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Sedangkan menurut kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan (dalam Nurwati, Risa dan Tuti Khairani, 2014).

Menurut Mahmudi (dalam Puspitasari, Elfayang Rizky Ayu dan Abdul Rohman, 2014) “Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila

proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi”.

Sedangkan menurut Rahardjo (dalam Rifqiansyah, 2014) menyatakan “efektivitas adalah kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil memuaskan”.

Dari pengertian efektivitas diatas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal yang perlu dicatat bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Richard M Steers (dalam Nurwati, Risa dan Tuti Khairani, 2014) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

- 1) Keterlibatan (*Involvement*)
  - a) Pemberdayaan (*Empowerment*)
  - b) Kerja Tim (*Tim Orientation*)
  - c) Kemampuan Berkembang (*Capability Development*)
- 2) Adaptasi (*Adaptation*)
  - a) Perubahan (*Creating Change*)

- b) Berfokus Pelanggan (*Customer Focus*)
  - c) Keadaan Organisasi
- 3) Misi (*Mission*)
- a) Strategi yang terarah dan juga tetap
  - b) Tujuan dan objektivitas
  - c) Visi
- 4) Konsistensi (*Consistency*)
- a) Nilai inti
  - b) Kesepakatan
  - c) Koordinasi dan integrasi

**c. Indikator Efektivitas**

Makmur (2011:7-9) dalam Rifqiansyah (2014) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu, pengguna waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Ketepatan Perhitungan Biaya, berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.
- 3) Ketepatan Dalam Pengukuran, merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

- 4) Ketetapan Dalam Menentukan Pilihan, menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses sehingga dapat menemukan yang terbaik dan terjujur diantara baik dan jujur.
- 5) Ketepatan Berfikir, akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.
- 6) Ketepatan Dalam Melakukan Perintah, keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.
- 7) Ketetapan Dalam Menentukan Tujuan, merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.
- 8) Ketetapan Sasaran, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

## B. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Lydia Iskandar (2012)	Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmaja dan Hubungann ya dengan Loyalitas Mahasiswa	Usability, Informatio n Quality, dan Services Interaction	Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa	Metode Chi square	1.Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Universitas Atmajaya adalah dimensi usability, information quality, dan service interaction. 2.Mahasiswa merasa puas terhadap kualitas website Universitas Atmajaya. 3.Adanya hubungan yang berbanding lurus antara tingkat kepuasan kualitas website Universitas Atmajaya terhadap loyalitas mahasiswa.
2	Rikat Danella (2013)	Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Surabaya	Efektivitas	-	Metode Deskriptif	Sistem informasi akademik UNESA diharapkan untuk memperbaiki kekurangan yang ada karena informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sangat penting. Informasi yang ditampilkan dalam sistem informasi akademik UNESA harus terbaru, adanya panduan untuk menggunakan sistem, menetapkan kuota kelas agar tidak menimbulkan kerepotan saat KRS, dan sistem otomatis bagi mahasiswa yang tidak bisa mengambil matakuliah yang tidak memenuhi prasyarat.
3	Risa Nurwati & Tuti Khairani (2014)	Efektivitas Pengelolaa n Portal Akademik di Universitas Riau	Efektivitas	-	Metode Deskriptif	1. Mengenai efektifitas pengelolaan portal akademik di universitas riau memberikan pelayanan kepada mahasiswa dinilai sudah cukup efektif. Dapat dilihat dari tercapainya tujuan penggunaan portal itu sendiri yang dirasa dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi mahasiswa. Hal yang mempersulitkan efektifitas pengelolaan portal akademik yaitu masih kurangnya sarana/fasilitas yang tersedia di dalam portal kademik yang masih dikategorikan belum efektif. Yang mengakibatkan kurang efektifnya pengelolaan portal akademik yang belum berjalan dengan sempurna ataupun dengan baik.

						2. Adapun yang mempengaruhi atau yang menjadi hambatan dalam kegiatan ini adalah faktor organisasi yang terdiri dari belum efektifnya sosialisasi penggunaan portal, adanya kendala teknis seperti sistem jaringan, dan kendala non teknis dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
4	Anung Pramudyo (2012)	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening	Citra Merek	Kepuasan & Loyalitas	Regresi Linear	<p>1. Variabel citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa mendapat kepuasan dari citra Perguruan Tinggi.</p> <p>2. Variabel citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menjadi loyal dengan adanya citra merek yang positif dari Perguruan Tinggi.</p> <p>3. Variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa mendapat kepuasan setelah mengunjungi dan kuliah di Perguruan Tinggi tersebut.</p> <p>4. Kepuasan merupakan variabel intervening pengaruh antara citra merek terhadap loyalitas.</p>
5	Nyoman Rinala, Made Yudana, & Nyoman Natajaya (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali	Kualitas Pelayanan	Kepuasan & Loyalitas	Analisis SEM (Structural Equation Modeling)	<p>kesimpulan penelitian ini adalah yaitu: Pertama, Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan tetapi lemah terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Kedua, Kualitas pelayanan Akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan namun secara tidak langsung melalui kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali. Ketiga, Faktor tangible, reliability, responsiveness dan empathy merupakan faktor yang memberikan efek kuat, dan assurance memberikan efek lemah pada kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Berdasarkan teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, assurance merupakan faktor kualitas pelayanan jasa pendidikan, tetapi dalam penelitian ini tidak terbukti sebagai faktor kualitas pelayanan akademik</p>



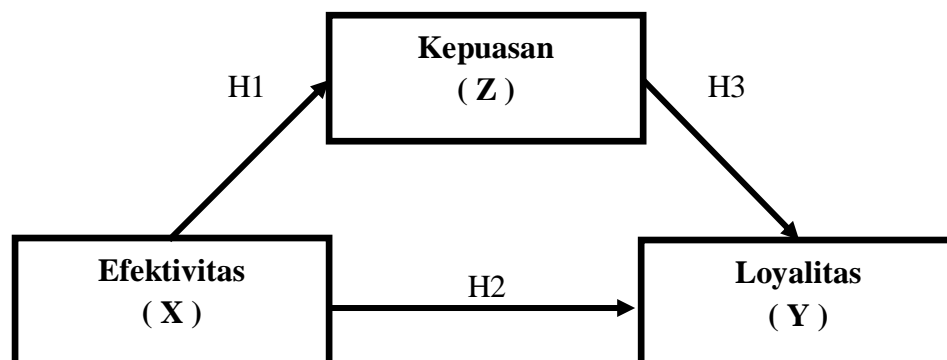
						pada STP Nusa Dua Bali.
--	--	--	--	--	--	-------------------------

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Sebelumnya

### C. Kerangka Konseptual

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara kampus-kampus saat ini, maka loyalitas mahasiswa menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan mahasiswa serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan universitas haruslah sesuai. Universitas harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para mahasiswa agar mereka merasa puas. Kepuasan mahasiswa dapat dipenuhi melalui efektivitas dalam sistem serta sarana dan prasarana sehingga mahasiswa akan loyal terhadap universitas tersebut. Kepuasan mahasiswa akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas mahasiswa.

Efektivitas terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel *Intervening* dapat dilihat pada kerangka konseptual penelitian berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

#### **D. Hipotesis**

“Hipotesis adalah dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebelumnya” (Pakpahan, M 2014:134). Dengan demikian hipotesis relevan dengan rumusan masalah, yakni jawaban sementara terhadap hal-hal yang dipertanyakan pada rumusan masalah.

H1: Efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

H2: Efektivitas berpengaruh terhadap loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

H3: Efektivitas berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggambarkan jenis/bentuk penelitian yang mendasari penelitian. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang bersifat *asosiatif*. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:135), “pendekatan *asosiatif* bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung atau terikat sehingga dapat diketahui besar pengaruh dan erat hubungannya”.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Universitas Pembangunan Panca Budi, Jln. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Medan, Sumatera Utara.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari Bulan November 2018 sampai dengan April 2019 untuk lebih jelas dapat dilihat dari uraian tabel di bawah ini :

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Riset awal/pengajuan judul						
2	Penyusunan Proposal						
3	Perbaikan/ Acc Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Pengolahan Data						
6	Penyusunan Skripsi						
7	Bimbingan Skripsi						

Sumber: Diolah Penulis (2018)

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

“Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Elemen dapat dianalogikan sebagai unit analisis, sepanjang pengumpulan data penelitian bisnis dilakukannya kepada responden” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:67). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2015 program studi manajemen dengan jumlah 957 mahasiswa.

### 2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Agar informasi yang diperoleh dari sampel yang benar mewakili populasi, sampel tersebut harus benar mewakili karakteristik populasi yang diwakilinya. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:68). Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* melalui *accidental sampling* (kebetulan)/*convenience sampling* (kesesuaian), “pengambilan sampel dengan ini adalah cara mencari objek yang akan diteliti, objek yang kebetulan bertemu pada saat pengumpulan data dan sesuai untuk diteliti, maka dijadikan sebagai sampel peneliti”.

Berdasarkan jumlah populasi maka dengan rumus *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{957}{1 + (957 \times 10\%)} = \frac{957}{1 + (957 \times 0,1)} = \frac{957}{10,57} = 90 \text{ Responden}$$

## D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### 1. Variabel Penelitian

#### a. Variabel *Intervening*

“Variabel *intervening* (*intervening variable*) disebut juga sebagai variabel antara yakni variabel yang menjadi perantara hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Dengan demikian variabel *intervening* adalah merupakan penghubung.” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:36). Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah kepuasan (Z).

#### b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

“Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain yakni variabel bebas”. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:33). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu loyalitas (Y).

#### c. Variabel bebas (*Independent Variable*)

“Variabel bebas (*independent variable*) adalah kebalikan dari variabel terikat. Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat”. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:34). Variabel bebas pada penelitian ini adalah efektivitas (X).

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor berkaitan dengan variabel faktor lainnya. dari skripsi ini ditambah diambil definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

- a. Efektivitas (X) : merupakan kondisi atau keadaan apabila proses kegiatan dan sarana atau peralatan yang digunakan mencapai hasil yang memuaskan.
- b. Kepuasan (Z) : tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.
- c. Loyalitas (Y) : merupakan kesetiaan pihak yang menggunakan produk atau jasa baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa secara berulang-ulang dan dengan suka rela merekomendasikan produk dan jasa perusahaan kepada rekan-rekannya.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Deskripsi	Dimensi	Indikator	Skala Angket
Efektivitas (X)	Efektivitas merupakan kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai	1) Pencapaian tujuan 2) Integrasi 3) Adaptasi	1) Ketepatan waktu 2) Ketepatan perhitungan biaya 3) Ketepatan dalam pengukuran	Likert

	<p>tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Rahardjo (2011:170) dalam Rifqiansyah (2014)</p>		<p>4) Ketepatan dalam menentukan pilihan 5) Ketepatan berfikir 6) Ketepatan dalam melakukan perintah 7) Ketetapan dalam menentukan tujuan 8) Ketetapan sasaran Makmur (2011:7-9) dalam Rifqiansyah (2014)</p>	
<p>Kepuasan (Z)</p>	<p>Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Kotler dalam Iskandar (2012)</p>	<p>1) Harga 2) Kualitas Pelayanan 3) Kualitas Produk 4) Faktor Emosi 5) Kemudahan</p>	<p>1) <i>Re-purchase</i> 2) Menciptakan <i>word-of-mouth</i> 3) Menciptakan citra merek 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama Kotler dalam Iskandar (2012)</p>	<p>Likert</p>
<p>Loyalitas (Y)</p>	<p>Loyalitas merupakan komitmen pelanggan yang bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Menurut Oliver dalam Widyawati (2018)</p>	<p>1) <i>Say positive things</i> 2) <i>Recommend friend</i> 3) <i>Continue purchasing</i></p>	<p>1) Melakukan pembelian ulang secara teratur 2) Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa 3) Merekomendasikan produk 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing Jill Griffin dalam Widyawati (2018)</p>	<p>Likert</p>

### **E. Skala Pengukuran Variabel**

Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *Interval/Likert*. “Dirancang oleh *Likert* untu mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *interval/likert* menyatakan peringkat dan jarak dari konstruks/variabel yang diukur, mencakup konsep kesamaan jarak, dan nilai dalam skala *likert* bukan angka nol mutlak” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:89). Skala *likert* yang digunakan adalah :

1. Sangat tidak setuju..... skor : 1
2. Tidak setuju..... skor : 2
3. Setuju..... skor : 3
4. Sangat Setuju..... skor : 4

Opsi tidak ada pendapat/netral tidak diikutsertakan untuk menghindari kecenderungan responden untuk memilih pada kategori netral, sehingga opsi jawaban hanya 4 butir saja.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah daftar pertanyaan *angket/kuisisioner*. “Kuisisioner adalah pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:87).



## G. Teknik Analisa Data

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

“Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, dimana suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:90).

Terlihat pada kolom *corrected item- total correlation* dari data apabila nilai koefisien melebihi angka 0,30 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat valid. Sedangkan kevalidan dari data sendiri berdasarkan jumlah N (responden) pada derajat kebebasannya  $r_{tabel}$  ( $df = n - k$ ) harus lebih kecil ( $<$ ) dari 0,30.

#### b. Uji Reliabilitas

“Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari ke waktu tidak boleh acak. Dilihat dari nilai *cronbach's alpha* lebih besar ( $>$ ) dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut *reliable* atau handal”. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:92).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Kegunaannya adalah untuk menguji kelayakan regresi linier, jika telah memenuhi asumsi-asumsi berikut ini :

### a. Uji Normalitas Data

“Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel terikat, bebas, dan *intervening* memiliki distribusi normal atau tidak. Dilihat dari gambar *P-P Plot* terlihat titik-titik berada dalam garis diagonal dan tampilan grafik *histogram* dapat disimpulkan bahwa pada distribusi data adalah normal” Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014:215)

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel bebas di dalam model regresi. Multikolinieritas dapat disebabkan oleh adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *variance inflation faktor (VIF)*. Jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai *VIF*  $\leq 10$  maka model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas (Ghozali dalam Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat 2014:216).

### c. Uji Heterokedastisitas

“Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dilihat dari gambar *scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu

pola atau trend garis tertentu” Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014:216)

### 3. Uji Kesesuaian ( *Test Goodness of Fit*)

Metode *Test Goodness of Fit* yang diajukan dalam penelitian ini yaitu regresi linier, uji parsial, analisis koefisien determinasi, serta analisis jalur.

#### a. Regresi Linier

“Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas” Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:178). Model persamaan regresi linier dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :	Y	=	Loyalitas
	a	=	Konstanta
	b	=	Koefisien regresi
	X	=	Efektivitas
	e	=	Error term

#### b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%. Jika nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima. Jika nilai  $t_{hitung} <$  dari nilai  $t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:147).

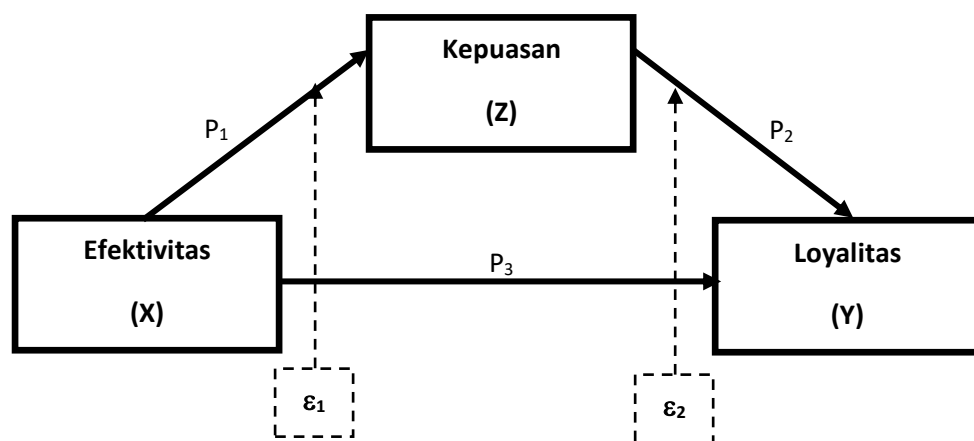
### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati 0 (nol). Rusiadi, Nur Subianto, dan Rahmad Hidayat (2014:235).

### d. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

“Analisis jalur digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuannya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat”. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:191).

Model persamaan regresi untuk persamaan penelitian ini mengandung lebih dari satu persamaan, yaitu :



Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur

1) Persamaan I :

$$Z = P_1X + \varepsilon_1$$

(Z dipengaruhi oleh X dan  $\varepsilon_1$ .  $\varepsilon_1$  adalah variabel lain yang tidak termasuk didalam model regresi).

2) Persamaan II :

$$Y = P_2X + P_3Z + \varepsilon_2$$

(Y dipengaruhi oleh X, Z dan  $\varepsilon_2$ .  $\varepsilon_2$  adalah variabel lain yang tidak termasuk didalam model regresi).

#### 4. Uji Mediasi

Untuk melihat apakah Kepuasan menjadi variabel yang memediasi antara Efektivitas dan Loyalitas dengan menggunakan *Standardized Coefficients Beta* dengan ketentuan sebagai berikut : Hipotesis untuk pengujian mediasi adalah sebagai berikut :

##### a) Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Kriteria pengujian hipotesis : Jika nilai *Sig.*  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak sehingga variabel tersebut berpengaruh signifikan. Jika nilai *Sig.*  $> \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima sehingga variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:204).

Untuk menghitung pengaruh langsung digunakan formulai sebagai berikut :

1. Pengaruh Efektivitas terhadap Loyalitas:

$$X \rightarrow Y$$

2. Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan:

$$X \rightarrow Z$$

**b) Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)**

Hipotesisnya adalah Efektivitas (X) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z). Variabel Z adalah variabel intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung.

Kriteria penarikan kesimpulannya adalah : Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung, maka variabel Z adalah variabel intervening atau dengan kata lain pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung, maka variabel Z adalah bukan variabel intervening atau dengan kata lain pengaruh yang sebenarnya adalah langsung. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:206-207)

Pengaruh Efektivitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan:

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Karakteristik Responden**

**1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Gambaran umum responden yang ada dalam Universitas Pembangunan Panca Budi Medan berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	(%)
Pria	38	42,22
Wanita	52	57,78
Total	90	100,00

Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan dari 90 responden yang paling banyak adalah mahasiswa yang berjenis kelamin wanita yang berjumlah 52 mahasiswa (57,78%), sedangkan mahasiswa yang berjenis kelamin pria berjumlah 38 mahasiswa (42,22%).

**2. Karakteristik Responden Berdasarkan Konsentrasi**

Gambaran umum responden yang ada di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan berdasarkan konsentrasi, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Konsentrasi

Konsentrasi	Jumlah (Orang)	(%)
Pemasaran	41	45,57
Keuangan	17	18,88
SDM	30	33,33
UMKM	2	2,22
Total	90	100,00

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa dengan konsentrasi pemasaran yaitu sebanyak 41 mahasiswa atau 45,57%, mahasiswa dengan konsentrasi SDM sebanyak 30 mahasiswa atau 33,33%, mahasiswa dengan konsentrasi keuangan sebanyak 17 mahasiswa atau 18,88%, dan mahasiswa dengan konsentrasi UMKM sebanyak 2 mahasiswa atau 2,22%.

## B. Tabulasi Jawaban Responden

### 1. Tabulasi Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, maka makna yang diungkapkan sering berbeda, walaupun pada akhirnya tujuan dari efektivitas itu adalah pencapaian tujuan. Terdapat berbagai macam konsep efektivitas yang diungkapkan oleh para ahli yang juga mengandung berbagai macam makna sesuai dengan kerangka acuan yang dipakai. Efektivitas dapat dipakai untuk menjelaskan keberhasilan dalam melaksanakan sesuatu atau melakukan sesuatu dan efektivitas juga digunakan



untuk memberi batasan dari segi hasil dan dampak yang dicapai. Walaupun demikian, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas lebih dapat digunakan sebagai ukuran untuk melihat tercapai atau tidaknya suatu kegiatan atau program yang telah ditetapkan yang dapat dilihat melalui tujuan dan hasil yang dicapainya. Efektivitas diketahui serta disusun berdasarkan informasi yang telah dihasilkan oleh analisis kegiatan atau program.

Tabel 4.3 Tabulasi Jawaban Efektivitas

	No.1	No.2	No.3	No.4	No.5	No.6	No.7	No.8
Sangat Setuju	3	5	0	1	3	5	0	0
%	3.33	5.56	0	1.11	3.33	5.56	0	0
Setuju	44	51	19	24	27	53	19	25
%	48.89	56.67	21.11	26.67	30	58.89	21.11	27.78
Tidak Setuju	42	28	61	46	50	30	51	45
%	46.67	31.11	67.78	51.11	55.56	33.33	56.67	50
Sangat tidak Setuju	1	6	10	19	10	2	20	20
%	1.11	6.67	11.11	21.11	11.11	2.22	22.22	22.22

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui hasil sebagai berikut:

- a) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban sangat setuju yaitu pertanyaan nomor 2 dan 6 (SPP yang ditetapkan sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan & Peraturan yang diberikan UNPAB dapat dimengerti dan dipahami) sebanyak 5 responden atau 5,56%.

- b) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban setuju yaitu pertanyaan nomor 6 (Peraturan yang diberikan UNPAB dapat dimengerti dan dipahami) sebanyak 53 responden atau 58,89%.
- c) Responden yang menjawab tidak setuju terbanyak adalah pertanyaan nomor 3. Tentang Pembagian kelas yang telah ditentukan kepada saya sudah efektif dan efisien, yaitu sebanyak 61 responden atau sebesar 67,78%.
- d) Responden yang menjawab sangat tidak setuju terbanyak adalah pertanyaan nomor 7 dan 8. Tentang Sistem pengisian KRS online, pembagian kelas, dan jadwal perkuliahan sudah sangat efektif dan efisien untuk mencapai tujuan saya & Pembagian kelas dan waktu perkuliahan tidak menghambat pelaksanaan kegiatan perkuliahan saya, yaitu sebanyak 20 responden atau sebesar 22,22%.

## **2. Tabulasi Kepuasan**

Kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa adalah respon mahasiswa terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk/jasa.

Kepuasan mahasiswa mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Karena mahasiswa adalah orang yang menerima hasil

dari pekerjaan kampus, maka mahasiswa yang menentukan apakah suatu produk/jasa tersebut efektif atau tidak.

Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban Kepuasan

	No.1	No.2	No.3	No.4	No.5
Sangat Setuju	0	5	0	8	0
%	0	5.56	0	8.89	0
Setuju	20	51	17	60	13
%	22.22	56.67	18.89	66.67	14.44
Tidak Setuju	63	32	37	20	42
%	70	35.56	41.11	22.22	46.67
Sangat tidak Setuju	7	2	36	2	35
%	7.78	2.22	40	2.22	38.89

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui hasil sebagai berikut:

- a) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban sangat setuju yaitu pertanyaan nomor 4 (Saya senang menceritakan hal-hal positif saja tentang efektivitas sistem yang dibuat UNPAB kepada orang lain) sebanyak 8 responden atau 8,89%.
- b) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban setuju yaitu pertanyaan nomor 4 (Saya senang menceritakan hal-hal positif saja tentang efektivitas sistem yang dibuat UNPAB kepada orang lain) sebanyak 60 responden atau 66.67%.
- c) Responden yang menjawab tidak setuju terbanyak adalah pertanyaan nomor 1. Tentang UNPAB telah memberikan sistem dan pelayanan

sesuai dengan yang diharapkan saya, yaitu sebanyak 63 responden atau sebesar 70%

- d) Responden yang menjawab sangat tidak setuju terbanyak adalah pertanyaan nomor 3. Tentang Saya merasa puas dengan kecepatan penanganan apabila ada masalah atau pengaduan mahasiswa, yaitu sebanyak 36 responden atau sebesar 40%.

### 3. Tabulasi Loyalitas

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan seseorang terhadap suatu produk/jasa. Kesetiaan pelanggan sendiri melalui pembelian tidak terbentuk dalam waktu yang singkat namun melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen itu dari pembelian konsisten sepanjang waktu. Pelanggan yang loyal tetap berkomitmen melakukan komitmen melakukan pembelian pada merek yang sama, bersedia membayar dengan harga yang tinggi untuk produk/jasa dan selalu mempromosikan merek tersebut.

Tabel 4.5 Tabulasi Jawaban Loyalitas

	No.1	No.2	No.3	No.4	No.5	No.6
Sangat Setuju	1	2	4	5	8	1
%	1.11	2.22	4.44	5.56	8.89	1.11
Setuju	28	45	64	39	57	46
%	31.11	50	71.11	43.33	63.33	51.11
Tidak Setuju	61	40	22	43	25	41
%	67.78	44.44	24.44	47.78	27.78	45.56
Sangat tidak Setuju	0	3	0	3	0	2
%	0	3.33	0	3.33	0	2.22

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui hasil sebagai berikut:

- a) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban sangat setuju yaitu pertanyaan nomor 5 (Saya akan menceritakan hal-hal positif saja mengenai UNPAB pada orang lain) sebanyak 8 responden atau 8,89%.
- b) Pertanyaan yang paling tinggi mendapatkan jawaban setuju yaitu pertanyaan nomor 3 (Saya merekomendasikan UNPAB kepada semua orang yang saya kenal yang ingin melanjutkan kejenjang perkuliahan) sebanyak 64 responden atau 71,11%.
- c) Responden yang menjawab tidak setuju terbanyak adalah pertanyaan nomor 1. Tentang Saya telah menyelesaikan studi S1 di UNPAB, jika saya ingin melanjutkan studi S2 pilihan saya adalah di UNPAB, yaitu sebanyak 61 responde atau sebesar 67,78%.
- d) Responden yang menjawab sangat tidak setuju terbanyak adalah nomor 2 dan 4. Tentang Jika saya ada kesempatan, maka saya tidak akan pindah dari UNPAB & Saya menunjukkan keunggulan yang dimiliki UNPAB kepada mahasiswa kampus lain yang tidak dimiliki kampus lain, yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 3,33%.

## C. Hasil Uji Kualitas Data

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, dimana suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Terlihat pada kolom *corrected item- total correlation* dari data apabila nilai koefisien melebihi angka 0,30 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat valid. Sedangkan kevalidan dari data sendiri berdasarkan jumlah N (responden) pada derajat kebebasannya  $r_{tabel}$  ( $df = n - k$ ) harus lebih kecil ( $<$ ) dari 0,30. Setelah dilihat pada  $r_{tabel}$  didapat bahwa  $r$  pada  $df = 90 - 3 = 87$  ( $0,208 < 0,30$ ). Berikut ini uji validitas untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### a) Efektivitas

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) terlihat pada tabel *Item-Statistics* yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Validitas Efektivitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	15.7667	12.788	.492	.881
Butir 2	15.7000	12.415	.464	.886
Butir 3	16.2111	12.146	.695	.864
Butir 4	16.2333	10.900	.788	.851
Butir 5	16.0556	11.761	.615	.871
Butir 6	15.6333	12.302	.580	.874
Butir 7	16.3222	11.389	.751	.856
Butir 8	16.2556	10.867	.816	.848

Nilai koefisien korelasi produk moment antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total kesemua butir pertanyaan terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yaitu:

Butir 1, nilai  $0,492 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 2, nilai  $0,464 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 3, nilai  $0,695 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 4, nilai  $0,788 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 5, nilai  $0,615 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 6, nilai  $0,580 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 7, nilai  $0,751 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 8, nilai  $0,816 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Dari data didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,208 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah valid (sah).

#### b) Kepuasan

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) terlihat pada tabel *Item-Statistics* yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	9.0222	4.494	.735	.803
Butir 2	8.5111	4.388	.638	.822
Butir 3	9.3778	3.788	.725	.799
Butir 4	8.3444	4.700	.514	.852
Butir 5	9.4111	3.998	.707	.803

Nilai koefisien korelasi produk moment antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total kesemua butir pertanyaan terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yaitu:

Butir 1, nilai  $0,735 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 2, nilai  $0,638 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 3, nilai  $0,725 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 4, nilai  $0,514 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 5, nilai  $0,707 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Dari data didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,208 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah valid (sah).

### c) **Loyalitas**

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) terlihat pada tabel *Item-Statistics* yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas Loyalitas

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	13.1444	4.911	.578	.816
Butir 2	12.9667	4.347	.683	.794
Butir 3	12.6778	4.828	.614	.810
Butir 4	12.9667	4.302	.622	.809
Butir 5	12.6667	4.360	.719	.787
Butir 6	12.9667	4.931	.470	.837



Nilai koefisien korelasi produk moment antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total kesemua butir pertanyaan terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yaitu:

Butir 1, nilai  $0,578 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 2, nilai  $0,683 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 3, nilai  $0,614 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 4, nilai  $0,622 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 5, nilai  $0,719 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Butir 6, nilai  $0,470 > 0,208$  kesimpulan valid atau sah

Dari data didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,208 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah valid (sah).

## **2. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator-indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan “tidak reliabel”.

Berdasarkan hasil angket maka untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi responden menjawab butir-butir yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuisisioner maka diperlukan uji

reliabilitas (kehandalan). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar ( $>$ ) dari 0,60. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:92). Berikut ini uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

**a) Efektivitas**

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) dilihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Efektivitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	8

Pada tabel diatas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,882 > 0,60$  untuk Efektivitas sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang telah disajikan pada responden terdiri dari 8 item, *reliable* atau dikatakan handal.

**b) Kepuasan**

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) dilihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

Pada tabel diatas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,848 > 0,60$  untuk Kepuasan sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang telah disajikan pada responden terdiri dari 5 item, *reliable* atau dikatakan handal.

### c) **Loyalitas**

Hasil analisis item dari SPSS (lampiran) dilihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Loyalitas

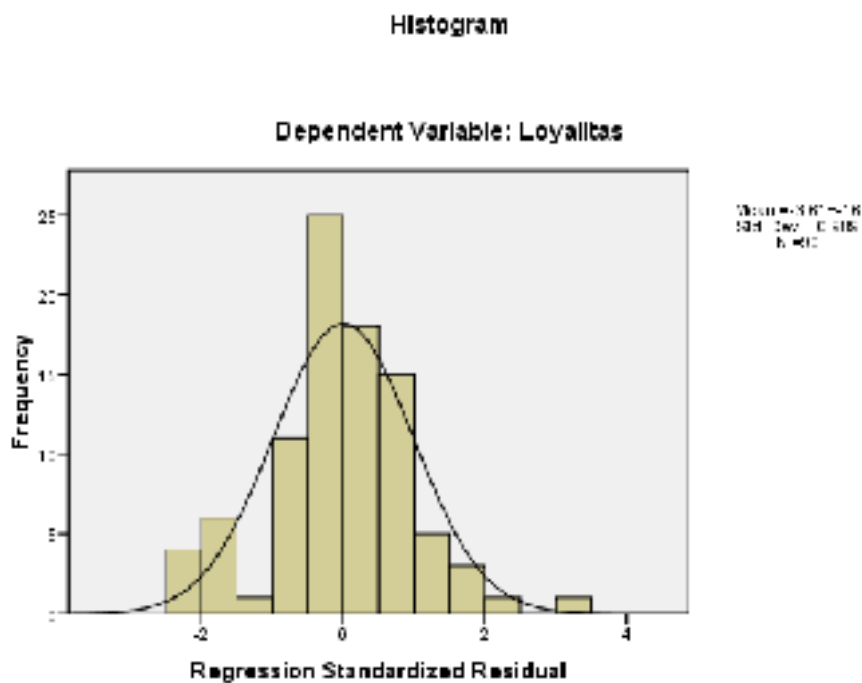
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

Pada tabel diatas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,836 > 0,60$  untuk Loyalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang telah disajikan pada responden terdiri dari 6 item, *reliable* atau dikatakan handal.

## D. Hasil Uji Asumsi Klasik

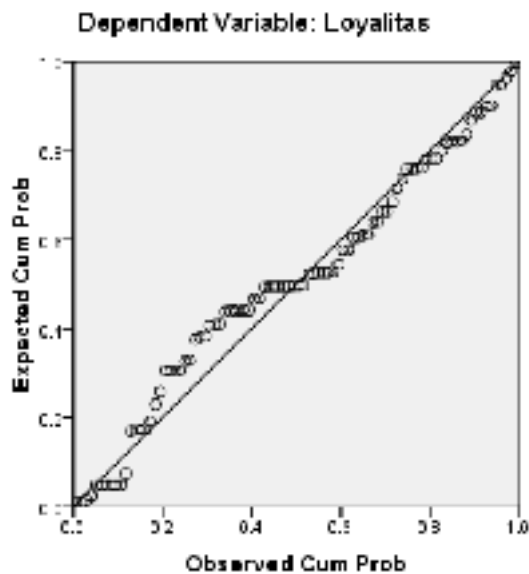
### 1. Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel terikat, bebas, dan *intervening* memiliki distribusi normal atau tidak. Dilihat dari gambar *P-P Plot* terlihat titik-titik berada dalam garis diagonal dan tampilan grafik *histogram* dapat disimpulkan bahwa pada distribusi data adalah normal. Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014:215). Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat dari gambar yang disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.1 *Histogram*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2 Normal P-P Plot

Hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi normal, dimana gambar *Histogram* memiliki kecembungan seimbang ditengah, kemudian gambar *Normal P-P Plot* terlihat titik-titik berada dalam garis diagonal. Dengan melihat tampilan grafik *Histogram* dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data adalah normal. Kemudian pada grafik *Normal P-P Plot* terlihat titik-titik sebaran data normal.

## 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel bebas di dalam model regresi. Multikolinieritas dapat disebabkan oleh adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *variance inflation*

*faktor (VIF)*. Jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai *VIF*  $\leq 10$  maka model regresi tersebut bebas dari multikolonieritas (Ghozali dalam Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat 2014:216). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari gambar yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

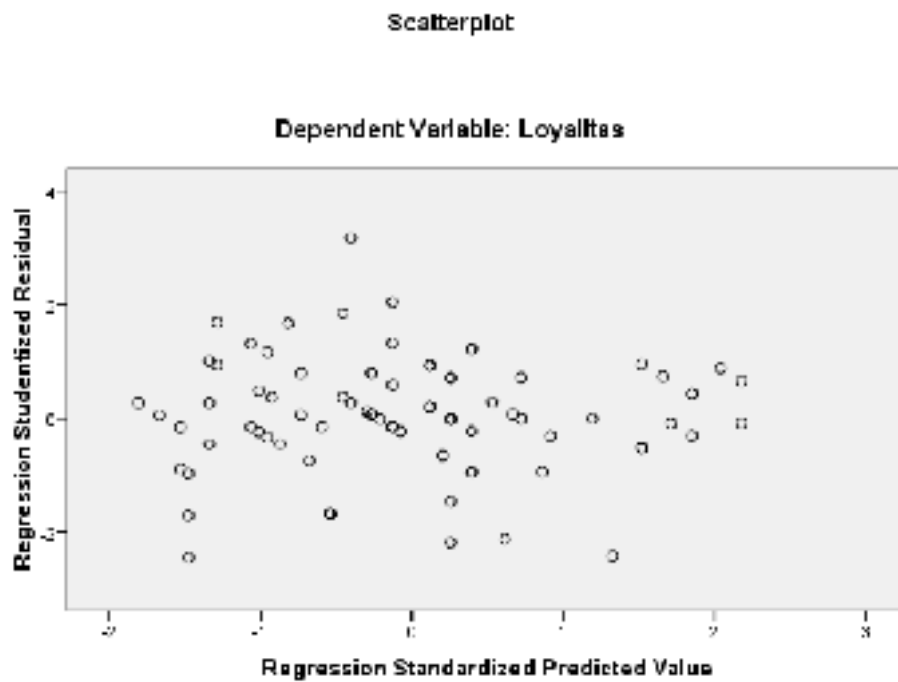
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.546	.710		7.807	.000		
	Efektivitas	.293	.092	.451	3.193	.002	.170	5.884
	Kepuasan	.408	.141	.408	2.891	.005	.170	5.884

a. Dependent Variable: Loyalitas

Hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *Tolerance* adalah  $0,170 > 0,10$  dan *VIF* adalah  $5,884 < 10$ , maka pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas atau terbebas dari multikolinieritas.

### 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dilihat dari gambar *scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014:216). Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat dari gambar yang disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.3 *Scatterplot*

Gambar *Scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar diatas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada disekitar titik nol. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hasil analisis ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan perkataan lain : variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastis.

## E. Hasil Uji Kesesuaian (*Test Goodness of Fit*)

### 1. Hasil Regresi Linier

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:178). Hasil estimasi parameter menganalisis regresi linier dengan hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.672	.738		7.684	.000
	Efektivitas	.536	.039	.823	13.578	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil olah SPSS pada tabel diatas dapat dilihat hasil regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 5,672 + 0,536X + e$$

Artinya :

- Jika Efektivitas konstan/tetap/tidak ditingkatkan maka Loyalitas sebesar 5,672 satuan.
- Jika Efektivitas naik satu-satuan maka Loyalitas turun sekitar 0,536 satuan (*Ceteris Paribus*).



## 2. Hasil Uji Parsial ( Uji T )

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%.  $T_{tabel} = 90 - 2 = 88$  pada 5% yaitu 1,980.

Analisa pengaruh parsial dapat dilihat dari tabel yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.672	.738		7.684	.000
	Efektivitas	.536	.039	.823	13.578	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil tabel diatas dapatlah diketahui bahwa nilai uji-t adalah Efektivitas =  $T_{hitung} (13,578) > T_{tabel} (1,98)$ , maka  $H_a$  diterima yang artinya Efektivitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dan

sebaliknya jika mendekati 0 (nol). Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014:235). Berikut analisis datanya :

Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.677	.673	1.44973

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

Berdasarkan hasil nilai *Adjusted R Square* diketahui nilai 0,673 atau 67,3%, yang artinya variabel independen (Efektivitas) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (Loyalitas) sebesar 67,3%, sedangkan sisanya 32,7% dijelaskan variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

#### 4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuannya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014:191). Berikut analisis datanya :

$$\text{Persamaan I : } Z = P_1X + \varepsilon_1$$

Output/hasil pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Analisis Jalur Persamaan I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.308	.535		.575	.567
	Efektivitas	.593	.029	.911	20.731	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.830	.828	1.05150

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

Dari tabel *Coefficients* diatas (pada kolom *Standardize Coefficients*) terlihat nilai-nilai koefisien regresinya adalah koefisien  $P_1$  adalah 0,911 (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur).

Sedangkan dari tabel *Model Summary* diatas nilai *Adjusted-R* adalah 0,828. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yakni:  $\varepsilon_1 = \sqrt{(1 - R^2_1)} = \sqrt{(1 - 0,828)} = 0,4147$  (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur).

$$\text{Persamaan II : } Y = P_2X + P_3Z + \varepsilon_2$$

Output/hasil pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Analisis Jalur Persamaan II

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.546	.710		7.807	.000
	Efektivitas	.293	.092	.451	3.193	.002
	Kepuasan	.408	.141	.408	2.891	.005

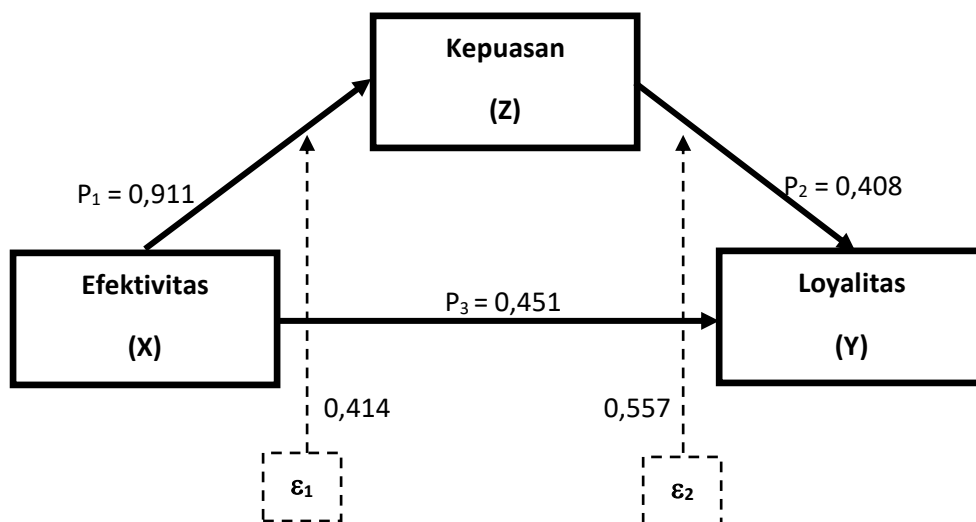
a. Dependent Variable: Loyalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 <sup>a</sup>	.705	.698	1.39268

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Efektivitas

Dari tabel *Coefficients* diatas (pada kolom *Standardize Coefficients*) terlihat nilai-nilai koefisien regresinya adalah koefisien  $P_3$  adalah 0,451 dan  $P_2$  adalah 0,408 (nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur).

Sedangkan dari tabel *Model Summary* diatas nilai *Adjusted-R* adalah 0,689. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yakni:  $\varepsilon_2 = \sqrt{(1 - R^2_2)} = \sqrt{(1 - 0,689)} = 0,5576$  (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur).



Gambar 4.4 Hasil Diagram Analisis Jalur

## F. Hasil Uji Mediasi

Untuk melihat apakah Kepuasan menjadi variabel yang memediasi antara Efektivitas dan Loyalitas dengan menggunakan *Standardized Coefficients Beta* dengan ketentuan sebagai berikut : Hipotesis untuk pengujian mediasi adalah sebagai berikut :

### 1. Hasil Analisis Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

a) Pengaruh Efektivitas (X) terhadap Loyalitas (Y)

$$X \rightarrow Y$$

Tabel 4.18 Hasil Analisis Pengaruh Langsung I

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.672	.738		7.684	.000
	Efektivitas	.536	.039	.823	13.578	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Artinya : nilai *Sig.* 0,000 <  $\alpha$  0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak sehingga Efektivitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y).

b) Pengaruh Efektivitas (X) terhadap Kepuasan (Z)

$$X \rightarrow Z$$

Tabel 4.19 Hasil Analisis Pengaruh Langsung II

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.308	.535		.575	.567
	Efektivitas	.593	.029	.911	20.731	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Artinya : nilai *Sig.* 0,000 <  $\alpha$  0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak sehingga Efektivitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z).

## 2. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Pengaruh Efektivitas (X) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z).

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

Tabel 4.20 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.546	.710		7.807	.000
	Efektivitas	.293	.092	.451	3.193	.002
	Kepuasan	.408	.141	.408	2.891	.005

a. Dependent Variable: Loyalitas

Artinya : Pengaruh Langsung > Pengaruh Tidak Langsung

$$P_3 > (P_1 \times P_2) \rightarrow 0,911 \times 0,408 = 0,372$$

$$0,451 > 0,372$$

Berarti dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah langsung yaitu efektivitas lebih baik mempengaruhi loyalitas secara langsung dari pada secara tidak langsung yakni melalui variabel intervening kepuasan.

Nilai *Sig.* 0,005  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak sehingga Efektivitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z).

## **G. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan**

Hasil nilai koefisien regresinya adalah koefisien  $P_1$  yaitu 0,911 yang hasilnya positif dimana artinya adalah Efektivitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan. Hasil nilai koefisien jalur dengan residualnya, yakni:  $\varepsilon_1 = 0,4147$ . Hasil analisis pengaruh langsung yaitu nilai *Sig.* 0,000  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak sehingga membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Efektivitas terhadap Kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Menurut Kotler dalam Iskandar (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Persoalan Efektivitas sudah menjadi harga yang harus dipenuhi perguruan tinggi sebagai lembaga nirlaba agar dapat tetap bertahan. Melalui peningkatan Efektivitas, lembaga pendidikan tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Dalam dunia pendidikan mahasiswa termasuk dalam pelanggan, mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh

(*value expectation*), dari nilai tersebut kemudian dapat diukur seberapa besar kepuasan mahasiswa tersebut. Oleh karena itu, persyaratan konsumen, suara pelanggan, maupun umpan balik dari mahasiswa menjadi dasar dalam mengembangkan Efektivitas.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penelitian mendukung H1 karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas terhadap Kepuasan.

## **2. Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas**

Hasil nilai uji-t adalah Efektivitas =  $T_{hitung} (13,578) > T_{tabel} (1,98)$  maka hipotesis yang menyatakan Efektivitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan diterima. Diterima dalam arti bahwa variabel Efektivitas secara konsisten memiliki kesamaan dan sejalan/searah dengan Loyalitas. Jika Efektivitas konstan/tetap/tidak ditingkatkan maka Loyalitas sebesar 5,672 satuan. Sedangkan jika Efektivitas naik satu-satuan maka Loyalitas turun sekitar 0,536 satuan. Berdasarkan hasil nilai *Adjusted R Square* diketahui nilai 0,673 atau 67,3%, yang artinya variabel Efektivitas mampu menjelaskan variasi dari variabel Loyalitas sebesar 67,3%, sedangkan sisanya 32,7% dijelaskan variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian. Hasil analisis pengaruh langsung yaitu nilai *Sig.*  $0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Efektivitas dengan Loyalitas. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik Efektivitas yang dijalankan oleh Universitas Pembangunan



Panca Budi Medan maka semakin tinggi pula tingkat Loyalitas mahasiswa terhadap kampus tersebut. Menurut Rahardjo (2011:170) dalam Rifqiansyah (2014) Efektivitas merupakan kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Efektivitas akan dapat meningkatkan jasa yang disediakan dan akan menambah konsumen baru serta menjaga Loyalitas mahasiswa. Semakin besar presentase target yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya, dengan demikian Efektivitas dikatakan baik dan efisien ketika memenuhi kriteria diantaranya mampu memberikan pengaruh dan perubahan/dapat membawa hasil.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penelitian mendukung H2 karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas terhadap Loyalitas.

### **3. Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan**

Nilai *Sig.*  $0,005 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga efektivitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Hasil nilai koefisien regresinya adalah koefisien  $P_2$  adalah 0,451 dan  $P_3$  adalah 0,408. Hasil nilai koefisien jalur dengan residualnya, yakni:  $\epsilon_2 = 0,5576$ . Hasil analisis pengaruh tidak langsung yaitu sebagai berikut : pengaruh tidak langsung  $<$  pengaruh langsung yakni  $0,372 < 0,823$ . Dalam hal ini berarti Kepuasan mahasiswa mampu memediasi pengaruh antara Efektivitas terhadap Loyalitas mahasiswa meskipun tidak lebih kuat dari pengaruh langsung

sehingga dengan pengaruh yang sebenarnya adalah pengaruh langsung. Dapat dilihat dari hasil penelitian Sudibya (2014) “bahwa variabel intervening mampu memediasi meskipun tidak lebih kuat atau lebih kecil daripada pengaruh langsung sehingga hubungan yang sebenarnya adalah hubungan langsung”. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Efektivitas yang diberikan kepada mahasiswa, maka akan semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Efektivitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat Kepuasan mahasiswa. Menurut Oliver dalam Widyawati (2018) Loyalitas merupakan komitmen pelanggan yang bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka Efektivitas akan dipersepsikan baik dan memuaskan sehingga sangat baik dan berkualitas dan belum tentu akan mempengaruhi tingkat Loyalitas mahasiswa. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka Efektivitas dipersepsikan buruk dan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa yang belum menentukan menurunnya loyalitas mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penelitian mendukung H3 karena variabel Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas terhadap Loyalitas. Dan variabel Kepuasan mampu

memediasi antara Efektivitas terhadap Loyalitas meskipun nilai tersebut lebih kecil dari hubungan langsung sehingga hubungan yang sebenarnya adalah hubungan langsung.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan pada bab ini peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, dimana koefisien regresinya adalah 0,911 dan nilai analisis pengaruh langsung yaitu  $Sig. 0,000 < \alpha 0,05$  sehingga diketahui Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Hasil nilai koefisien jalur dengan residualnya, yakni:  $\varepsilon_1 = 0,4147$ .
2. Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, dimana nilai uji-t adalah  $T_{hitung} (13,578) > T_{tabel} (1,98)$  dan nilai analisis pengaruh langsung yaitu  $Sig. 0,000 < \alpha 0,05$  sehingga diketahui Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas.
3. Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, dimana nilai  $Sig. 0,005 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Dan variabel Kepuasan mampu memediasi antara Efektivitas terhadap Loyalitas meskipun nilai tersebut lebih kecil dari hubungan langsung sehingga hubungan yang sebenarnya adalah hubungan langsung,

dimana pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung yakni  $0,372 < 0,823$ .

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil-hasil dari penelitian ini, ada beberapa saran dari peneliti yang ingin disampaikan dalam rangka meningkatkan efektivitas di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk efektivitas dari portal akademik diharapkan memperbaiki kekurangan yang ada seperti kurang efektif nya saat membuka portal di smartphone yang kurang memuaskan dan saran peneliti adalah untuk membuat aplikasi portal akademik yang berisi tentang semua yang bersangkutan dengan kegiatan perkuliahan.
2. Untuk efektivitas KRS saran peneliti adalah menetapkan kuota serta sistem otomatis bagi mahasiswa yang tidak bisa mengambil mata kuliah yang tidak memenuhi prasyarat agar tidak menimbulkan kerepotan saat pengisian KRS. Serta memisahkan mahasiswa-mahasiswa yang ingin mengambil mata kuliah semester atas dengan mahasiswa yang sedang berjalan.
3. Semakin tinggi efektivitas yang diberikan pada mahasiswa maka akan semakin besar pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa untuk itu agar lebih memperhatikan kelas dengan menentukan kelas tetap disemester berjalan supaya tidak terjadinya bentrok dikelas saat mata kuliah berjalan maupun ujian.

4. Untuk kepuasan serta loyalitas mahasiswa saran peneliti adalah untuk lebih memperhatikan mahasiswa dalam informasi yang diberikan serta pencapaian mahasiswa menuju sidang dan wisuda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Asih, S. (2018). PENGARUH KONTRIBUSI PAJAK DAERAH, PENDAPATAN ASLI DAERAH, RETRIBUSI DAERAH DAN BAGI HASIL PAJAK TERHADAP BELANJA DAERAH DENGAN PERTUMBUHAN EKONOMI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 177-191
- Aspan, H., I. M. Sipayung, A. P. Muharrami, and H. M. Ritonga. (2017). "The Effect of Halal Label, Halal Awareness, Product Price, and Brand Image to the Purchasing Decision on Cosmetic Products (Case Study on Consumers of Sari Ayu Martha Tilaar in Binjai City)". *International Journal of Global Sustainability*, ISSN 1937-7924, Vol. 1, No. 1, pp. 55-66.
- Aspan, H., F. Milanie, and M. Khaddafi. (2015). "SWOT Analysis of the Regional Development Strategy City Field Services for Clean Water Needs". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, No. 12, pp. 385-397.
- Aspan, H. (2017). *Aspek Hukum Dalam Bisnis: Tinjauan Atas Masalah Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas dan Masalah Penggabungan Perusahaan (Merger)*. ISBN 9786022692362, Halaman Moeka, Jakarta.
- Aspan, H., F. Milanie, A.K. Sari. (2016). "The Effect of Public Participation, Transparency, and Accountability on the Efficiency of the Distribution of the School Operational Support Funds (BOS) in Tebing Tinggi City (Case Study of Taman Siswa College)". *Prosiding International Conference on Education for Economics, Business, and Finance (ICEEBF) 2016 Universitas Negeri Malang*, ISSN (Print) 2540-8372 ISSN (Online) 2540-7481, pp. 248-259.
- Aspan, H., M. Khaddafi, I. Lestari. (2016). "The Effect of Local Taxes, Local Levies, General Allocation Funds (DAU), and Special Allocation Funds (DAK) to the Government Capital Expenditures of Banda Aceh City". *Prosiding International Conference on Economics, Education Business and Accounting (ICEEBA) 2016 Universitas Negeri Semarang*, pp. 513-526.
- Aspan, H. (2013). *Ekonomi dan Bisnis Internasional: Kajian Kebijakan Perdagangan Luar Negeri Indonesia Dalam Menghadapi Pemberlakuan AFTA*, ISBN 9786028892087, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Aspan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cara Jitu Memilih Perusahaan*, ISBN 9786028892088, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Pramono, C. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR HARGA OBLIGASI PERUSAHAAN KEUANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Fadly, Y. (2015). *Kondisi dan Kritik Sosial pada Masa Rezim Orde Baru dalam Puisi-Puisi WS Rendra*.
- Indrawan, M. I., Nasution, M. D. T. P., Adil, E., & Rossanty, Y. (2016). A Business Model Canvas: Traditional Restaurant "Melayu" in North Sumatra, Indonesia. *Bus. Manag. Strateg*, 7(2), 102-120.

- Indrawan, M. I., & SE, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal ilmiah INTEGRITAS*, 1(3).
- Sari, I. (2018). Motivasi belajar mahasiswa program studi manajemen dalam penguasaan keterampilan berbicara (speaking) bahasa Inggris. *JUMANT*, 9(1), 41-52.
- Nasution, A. P. (2019). IMPLEMENTASI E-BUDGETING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN TRANPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH KOTA BINJAI. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(2), 1-13.
- Nasution, D. A. D. (2018). Analisis pengaruh pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja rintah. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 149-162.
- Malikhah, I. (2019). PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI. *JUMANT*, 11(1), 67-80.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *JUMANT*, 9(1), 115-132.
- Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan." *Bisnis & Birokrasi Journal* 17, no. 2 (2011).
- Danella, Rikat. "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Surabaya". *Jurnal Sistem Teknologi Informasi* (2013).
- Iskandar, Lidya. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal Metode Webqual* (2012).
- Manullang, M dan Manuntun Pakpahan (2014). *Metodologi Penelitian*. Proses Penelitian Praktis. Bandung: Citapustaka Media.
- Nurwati, Risa dan Tuti Khairani. "Efektivitas Pengelolaan Portal Akademik Di Universitas Riau (Studi Kasus Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik). *JOM : Journal Of Management FISIP Vol 1 No. 2 Oktober* (2014).
- Pakpahan, M (2016). *Manajemen Pemasaran*. Dalam Kompetisi Global. Medan: Cipta Rancana Media Pakpahan.
- Pramudyo, Anung. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *JBMA : Journal Bisnis Management Administration – Vol 1 No. 1, Agustus* (2012).
- Puspitasari, Elfayang Rizky Ayu, dan Abdul ROHMAN. "analisis efektivitas, efisiensi, dan Kontribusi pajak dan retribusi Daerah terhadap pad



kabupaten Blora tahun 2009-2013." PhD diss., Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2014.

Rifqiansyah, Hasbi. "Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penagihan Pajak Aktif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 15, no. 1 (2014).

Rinala, Nyoman, Made Yudana, dan Nyoman Natajaya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali". *E-Journal Program*

*Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan Vol. 4 (2013).*

Rusiadi, Nur Sabiantoro, dan Rahmad Hidayat (2014). *Metode Penelitian. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos, Lisrel.* Medan : USU Press.

Selang, Christian AD. "Bauran pemasaran (marketing mix) pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada fresh mart bahu mall manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 3 (2013).

Sudibya, D. C. N. A. (2014). *Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening* (Doctoral dissertation, Program Studi Akuntansi FEB-UKSW).

Widyawati N. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiah Medan. *EKUITAS: Jurnal Ekonomi dan Keuangan.* 2018 Sep 13;12(1):74-96.

Yola, Melfa, dan Duwi Budianto. "Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12.12 (2013): 301-309.