
	<p><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
---	--	---

## **Loyalitas Mahasiswa, Kualitas Layanan, dan Program Beasiswa KIP: Peran Mediasi Kepuasan Mahasiswa**

**Nabilah Syifa' Savira<sup>1\*</sup>, Retno Purwani Setyaningrum<sup>2</sup>, Tri Ngudi Wiyatno<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pelita Bangsa

Email: syifa.202510029@mhs.pelitabangsa.ac.id

*Received: 15-05-2026   Revised : 27-05-2026   Accepted : 29-05-2026   Published : 03-06-2026*

### **Abstrak**



Perguruan tinggi dituntut tidak hanya memberikan layanan akademik yang baik, tetapi juga memastikan program bantuan pendidikan berjalan efektif agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan program beasiswa Kartu Indonesia Pintar Kuliah terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi pada mahasiswa aktif penerima beasiswa di Universitas Pelita Bangsa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Program beasiswa Kartu Indonesia Pintar Kuliah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Sebaliknya, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas mahasiswa, termasuk melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Temuan ini memberikan kontribusi bahwa pengelolaan program beasiswa yang transparan, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan mahasiswa lebih berperan dalam membentuk loyalitas dibandingkan kualitas layanan yang dirasakan secara umum.

**Kata kunci:** kualitas layanan, program beasiswa, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, SEM-PLS

### **Abstract**

*Higher education institutions are expected not only to provide good academic services but also to ensure that scholarship programs are managed effectively so they can increase student satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality and the Indonesian Smart Card College Scholarship program on student loyalty, with student satisfaction as a mediating variable among active scholarship recipients at Pelita Bangsa University. This research used a quantitative approach with a survey method. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares with the assistance of SmartPLS software. The results show that student satisfaction has a significant effect on student loyalty. The Indonesian Smart Card College Scholarship program has a significant effect on student satisfaction and student loyalty, both directly and through student satisfaction as a mediating variable. In contrast, service quality does not significantly affect student satisfaction or student loyalty, including through student satisfaction as a mediating variable. The findings contribute to the literature by showing that transparent, timely, and student-oriented scholarship management plays a more important role in building student loyalty than service quality perceived in general.*

**Keywords:** service quality, scholarship program, student satisfaction, student loyalty and SEM-PLS

	<p><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
---	--	---

## Pendahuluan

Sebagai penyedia layanan pendidikan, perguruan tinggi tidak hanya berperan dalam menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga memiliki peran dalam bertanggung jawab memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Menurut Isilebo et al., (2024) Pendidikan tinggi sangat penting bagi pertumbuhan sosial-ekonomi suatu bangsa, karena berkontribusi signifikan dalam pengembangan keterampilan manusia, mendorong inovasi, dan mendukung kemajuan masyarakat. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa dipandang sebagai pengguna layanan yang memiliki harapan terhadap mutu layanan akademik, administrasi, fasilitas, dan dukungan institusional yang diberikan oleh perguruan tinggi. Jika layanan yang diberikan baik, maka dapat membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap perguruan tinggi (Assyahri & Mardaus, 2023), sehingga kualitas layanan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengalaman mahasiswa selama menempuh pendidikan.

Kualitas layanan dalam institusi pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti layanan administrasi, kejelasan informasi akademik, ketersediaan fasilitas, serta responsivitas institusi dalam menangani kebutuhan mahasiswa. Kualitas layanan secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mahasiswa. Kedua elemen ini sangat penting bagi loyalitas mahasiswa, mencerminkan prinsip "manfaat timbal balik" dari teori pertukaran sosial. Semakin baik pengalaman pendidikan dan layanan yang diberikan oleh institusi, semakin besar kemungkinan mahasiswa untuk memberikan timbal balik di masa depan (Wang et al., 2024). Mahasiswa yang dapat merasakan kualitas layanan yang baik, maka akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap institusi tempat mereka belajar, dan kepuasan mahasiswa selanjutnya dapat berkontribusi pada terbentuknya loyalitas. Loyalitas mahasiswa didefinisikan sebagai komunikasi dan kerja sama yang positif, yang menghasilkan sikap dan perilaku seperti kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan universitas kepada orang lain, penyebaran berita positif dari mulut ke mulut, dan kecenderungan untuk melanjutkan pendidikan di universitas yang sama (Amiri et al., 2025). Adapun loyalitas yang terbentuk mampu mendorong mahasiswa untuk memiliki keterikatan, rasa ingin merekomendasikan institusi kepada orang lain, dan menjaga citra perguruan tinggi. Dengan demikian, loyalitas mahasiswa menjadi salah satu tujuan penting yang harus dicapai oleh perguruan tinggi dalam mempertahankan mahasiswa dari institusi pendidikan yang sejenis (Sibarani, 2021).

Selain kualitas layanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi pengalaman mahasiswa adalah dukungan finansial melalui program beasiswa. Penelitian terdahulu umumnya membahas hubungan kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa secara umum. Menurut Penelitian Rafika Wijayanti et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berperan sebagai pemediasi parsial hubungan antara kualitas pelayanan universitas dan loyalitas mahasiswa. Sementara itu, menurut penelitian Sibarani (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh tidak signifikan namun secara tidak langsung melalui kepuasan berpengaruh. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan masih adanya inkonsistensi penelitian terdahulu sehingga sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa tanpa memasukkan Program KIP Kuliah sebagai variabel penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menempatkan Program KIP Kuliah sebagai variabel penting dalam membangun loyalitas mahasiswa, serta menguji bagaimana kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara kualitas layanan, program beasiswa KIP, dan loyalitas mahasiswa. Program beasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah merupakan salah satu upaya

pemerintah dalam membantu mahasiswa mengurangi beban ekonomi selama masa studi. Program ini diberikan dalam jangka waktu tertentu sesuai jenjang pendidikan dan diharapkan dapat mendukung mahasiswa untuk menyelesaikan studi tepat waktu (Kemendikdisaintek, 2020). Bagi penerima beasiswa, keberadaan program KIP-Kuliah tidak hanya berdampak pada aspek pembiayaan, tetapi juga dapat memengaruhi rasa nyaman, kepuasan, dan keterikatan terhadap perguruan tinggi.

Universitas Pelita Bangsa merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan program KIP-Kuliah. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memastikan bahwa kualitas layanan akademik maupun pengelolaan program beasiswa berjalan dengan baik. Hal ini penting karena mahasiswa penerima beasiswa tidak hanya menilai perguruan tinggi dari sisi akademik, tetapi juga dari dukungan institusi dalam memenuhi kebutuhan mereka selama studi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan program beasiswa KIP-Kuliah terhadap loyalitas mahasiswa, dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi, pada mahasiswa penerima beasiswa di Universitas Pelita Bangsa. Kontribusi penelitian ini adalah memperkaya kajian pemasaran jasa pendidikan dengan bukti empiris bahwa loyalitas mahasiswa penerima beasiswa tidak semata-mata terbentuk dari kualitas layanan akademik, manfaat program beasiswa yang dirasakan seperti dukungan finansial, kemudahan akses, dan peluang pengembangan juga memainkan peran penting. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengembangan teori loyalitas di konteks pendidikan tinggi serta rekomendasi praktis bagi pihak universitas dan penyelenggara beasiswa untuk merancang program dan layanan yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas penerima beasiswa.



## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi mahasiswa penerima KIP-Kuliah di Universitas Pelita Bangsa. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden yang memenuhi kriteria sebagai mahasiswa aktif penerima KIP-Kuliah. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Kuesioner disebarkan melalui *Google Form* yang dibagikan pada grup mahasiswa penerima KIP-Kuliah agar dapat menjangkau responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Pengujian model dilakukan dengan mengevaluasi outer model (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reabilitas) dan inner model (*R-Square*, *F-Square*, dan Uji Hipotesis).



Setelah menjelaskan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, indikator-indikator tersebut selanjutnya disajikan dalam tabel operasionalisasi variabel untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai setiap variabel, indikator, serta item pernyataan yang digunakan.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Pelayanan.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas kampus mendukung kebutuhan saya selama perkuliahan.	Skala Likert

	<b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b> <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b> <b>E-ISSN:2987-7903</b>  <a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a>	
---	---	---

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Ramdani, A. et al., 2023)		Ruang pelayanan kampus nyaman dan memadai untuk mahasiswa.	Skala Likert
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Informasi akademik yang diberikan kampus disampaikan dengan jelas.	Skala Likert
		Pelayanan administrasi kampus dilakukan dengan tepat dan akurat.	Skala Likert
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas kampus sigap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kendala.	Skala Likert
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Saya merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan kampus.	Skala Likert
Petugas kampus bersikap sopan dan profesional dalam melayani mahasiswa.		Skala Likert	
	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas kampus memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa.	Skala Likert
Program beasiswa KIP-Kuliah. Sumber: (Jannah et al., 2025)	Manfaat finansial	Program KIP-Kuliah sangat membantu meringankan biaya pendidikan saya.	Skala Likert
	Kemudahan informasi	Informasi mengenai program KIP-Kuliah mudah saya peroleh.	Skala Likert
		Penjelasan mengenai program KIP-Kuliah disampaikan dengan jelas.	Skala Likert
	Kemudahan administrasi	Proses administrasi KIP-Kuliah mudah saya pahami.	Skala Likert
		Pengelolaan administrasi KIP-Kuliah di kampus ini tergolong mudah.	Skala Likert
	Ketepatan penyaluran	Bantuan KIP-Kuliah disalurkan tepat waktu.	Skala Likert
		Bantuan KIP-Kuliah yang saya terima sesuai dengan ketentuan program.	Skala Likert
Kebermanfaatan untuk studi	Program KIP-Kuliah sangat bermanfaat bagi kelancaran studi saya.	Skala Likert	
Kepuasan Mahasiswa.	<i>Overall Satisfaction</i>	Saya puas menjadi mahasiswa di Universitas Pelita Bangsa.	Skala Likert

	<b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b> <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b> <b>E-ISSN:2987-7903</b>  <a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a>	
---	---	---

Sumber: Fornell et al. (1996) dalam (Rafika Wijayanti et al., 2023)	(Tingkat Kepuasan Secara Umum)	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman kuliah saya di kampus ini.	Skala Likert
	<i>Confirmation of Expectation</i> (Konfirmasi Terhadap Harapan Awal)	Pengalaman kuliah saya di kampus ini sesuai dengan harapan saya.	Skala Likert
		Layanan yang saya terima di kampus ini sesuai dengan yang saya harapkan	Skala Likert
	<i>Comparison of Ideal</i> (Perbandingan Dengan Kondisi Ideal)	Pengalaman kuliah saya di kampus ini mendekati kondisi ideal yang saya inginkan.	Skala Likert
		Kampus ini memberikan pengalaman belajar yang saya anggap baik.	Skala Likert
	Merekomendasikan perguruan tinggi	Saya bersedia merekomendasikan Universitas Pelita Bangsa kepada teman atau keluarga.	Skala Likert
Loyalitas mahasiswa. Sumber: Griffin (2010) dalam (Rafika Wijayanti et al., 2023)		Saya akan memberikan informasi positif tentang Universitas Pelita Bangsa kepada orang lain.	Skala Likert
	Melanjutkan studi di perguruan tinggi yang sama	Saya bersedia melanjutkan studi pada jenjang berikutnya di Universitas Pelita Bangsa.	Skala Likert
		Jika ada kesempatan, saya akan tetap memilih Universitas Pelita Bangsa untuk melanjutkan pendidikan.	Skala Likert
	Mengikuti pelatihan atau kegiatan kampus	Saya bersedia mengikuti pelatihan atau kegiatan yang diadakan oleh kampus.	Skala Likert
		Saya tetap ingin terlibat dalam kegiatan yang diselenggarakan Universitas Pelita Bangsa meskipun nanti sudah lulus.	Skala Likert

Secara keseluruhan, penelitian ini diarahkan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan SEM-PLS, karena metode ini mampu menganalisis konstruk laten sekaligus menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Program Beasiswa KIP terhadap Loyalitas Mahasiswa yang dimediasi Kepuasan Mahasiswa.

## Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini sebesar 100 mahasiswa aktif penerima KIP-Kuliah di Universitas Pelita Bangsa dengan bantuan SmartPLS dan diolah menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian.

### Uji *outer model*



Analisis pertama yang dilakukan adalah *outer model* yang bertujuan untuk mengukur validitas kontruk dan reabilitas instrument penelitian. Menurut Ghazali & Latan (2020) yang juga diadaptasi dalam penelitian Ashlah Syukriya, A. S. & Juli Prastyorini (2024) uji validitas konvergen dinyatakan memenuhi kriteria jika nilai *loading factor* > 0,70. Namun, pada penelitian tahap awal, nilai *loading factor* pada rentang 0,50–0,60 masih dapat diterima. Selain itu, konstruk juga dinyatakan valid apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50.

Selanjutnya, validitas diskriminan dinilai melalui nilai *cross loading*, di mana setiap indikator harus memiliki nilai yang lebih tinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya, serta umumnya memenuhi kriteria lebih dari 0,70. Adapun uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, dengan nilai masing-masing konstruk dinyatakan reliabel apabila berada di atas 0,70.

### Uji Validitas Konvergen

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Batasan Nilai Outer Loading	Hasil
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.808	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.2	0.729	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.3	0.794	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.4	0.777	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.5	0.812	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.6	0.714	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.7	0.766	0,7	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.8	0.762	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.1	0.778	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.2	0.765	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.3	0.754	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.4	0.821	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.5	0.802	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.6	0.770	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.7	0.753	0,7	Valid
Program Beasiswa (X2)	X2.8	0.816	0,7	Valid
Kepuasan (M)	M1.1	0.791	0,7	Valid
Kepuasan (M)	M1.2	0.706	0,7	Valid
Kepuasan (M)	M1.3	0.868	0,7	Valid

	<b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b> <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b> <b>E-ISSN:2987-7903</b>  <a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a>	
---	---	---

Kepuasan (M)	M1.4	0.901	0,7	Valid
Kepuasan (M)	M1.5	0.832	0,7	Valid
Kepuasan (M)	M1.6	0.867	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.1	0.749	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.2	0.809	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.3	0.725	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.4	0.899	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.5	0.877	0,7	Valid
Loyalitas (Y)	Y1.6	0.820	0,7	Valid

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data pada tabel 2, seluruh model memiliki indikator dengan nilai loading yang berada di batasan nilai outer loading  $> 0,7$  maka pada uji validitas konvergen dinyatakan valid.

### Uji Validitas Diskriminan

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Kepuasan	Kualitas Layanan	Loyalitas	Program Beasiswa
Kepuasan	<b>0.830</b>			
Kualitas Layanan	0.288	<b>0.771</b>		
Loyalitas	0.616	0.367	<b>0.816</b>	
Program Beasiswa	0.457	0.400	0.650	<b>0.783</b>

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3. setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Nilai AVE pada masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya.

### Uji Reabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	Hasil
Kepuasan	0.910	0.934	0.930	Reliabel
Kualitas Layanan	0.906	0.925	0.921	Reliabel
Loyalitas	0.898	0.901	0.922	Reliabel
Program Beasiswa	0.910	0.917	0.927	Reliabel

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,70, sehingga seluruh konstruk

dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### Uji Inner Model

Model struktural menggambarkan hubungan serta kekuatan estimasi antar konstruk atau variabel laten dalam penelitian. Menurut Hair et al. (2011), nilai *R-Square* sebesar 0,75 menunjukkan model yang kuat, nilai 0,50 menunjukkan model moderat, dan nilai 0,25 menunjukkan model yang lemah. Sementara itu, berdasarkan Savitri et al. (2021:35) nilai *F-Square* dikategorikan kuat apabila bernilai 0,35, moderat apabila 0,15, dan lemah apabila 0,02. Kriteria tersebut dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Ashlah Syukriya, A. S. & Juli Prastyorini, 2024).

### R-Square

Tabel 5. Hasil Nilai *R-Square*

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan	0.222	0.206
Loyalitas	0.556	0.542

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.

Nilai *R-square adjusted* pada variabel kepuasan sebesar 0,206 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan program beasiswa mampu menjelaskan variabel kepuasan sebesar 20,6%, sedangkan sisanya 79,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Dengan demikian, kemampuan penjelasan model terhadap kepuasan tergolong rendah. Sementara itu, nilai *R-square adjusted* pada variabel loyalitas sebesar 0,542 menunjukkan bahwa kualitas layanan, program beasiswa, dan kepuasan mampu menjelaskan variabel loyalitas sebesar 54,2%, sehingga kemampuan penjelasan model terhadap loyalitas tergolong sedang hingga cukup kuat.

### Uji F

Tabel 6. Hasil Nilai *F-Square*

Variabel	Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan		0.269
Variabel	Kepuasan	Loyalitas
Kualitas Layanan	0.017	0.011
Program Beasiswa	0.179	0.309

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.

Nilai *F-Square* menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas tergolong lemah, masing-masing sebesar 0,017 dan 0,011. Sementara itu, program beasiswa memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan sebesar 0,179 dan terhadap loyalitas sebesar 0,309, yang termasuk kategori sedang. Adapun pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas sebesar 0,269 juga berada pada kategori sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Beasiswa dan Kepuasan memberikan kontribusi yang lebih berarti dalam model penelitian dibandingkan Kualitas Layanan.

### Uji Hipotesis

Menurut Ghozali dan Latan (2020:147), pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai T-statistik dengan T-tabel sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai T-statistik lebih besar dari T-tabel, maka variabel eksogen dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen. Kriteria ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Ashlah Syukriya, A. S. & Juli Prastyorini, 2024)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Kepuasan -> Loyalitas	0.392	0.391	0.074	5.332	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan	0.125	0.145	0.086	1.464	0.143
Kualitas Layanan -> Loyalitas	0.078	0.090	0.076	1.024	0.306
Program Beasiswa -> Kepuasan	0.407	0.409	0.090	4.508	0.000
Program Beasiswa -> Loyalitas	0.439	0.436	0.082	5.351	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan -> Loyalitas	0.049	0.057	0.036	1.364	0.173
Program Beasiswa -> Kepuasan -> Loyalitas	0.160	0.159	0.045	3.538	0.000

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2026.



Berdasarkan Tabel 7. dapat dijelaskan bahwa:

- kepuasan terhadap loyalitas diperoleh p values  $0,000 < 0,05$ , maka H1 diterima yaitu kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas
- kualitas layanan terhadap kepuasan diperoleh p values  $0,143 > 0,05$  maka H2 ditolak yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan
- kualitas layanan terhadap loyalitas diperoleh p values  $0,306 > 0,05$  maka H3 ditolak yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas
- program beasiswa terhadap kepuasan diperoleh p values  $0,000 < 0,05$  maka H4 diterima yaitu program beasiswa berpengaruh terhadap kepuasan
- program beasiswa terhadap loyalitas diperoleh p values  $0,000 < 0,05$  maka H5 diterima yaitu program beasiswa berpengaruh terhadap loyalitas
- kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas diperoleh p values  $0,173 > 0,05$  maka H6 ditolak yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan
- program beasiswa, kepuasan, dan loyalitas diperoleh p values  $0,000 < 0,05$  maka H7 diterima yaitu program beasiswa berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan

### Pembahasan

#### Kepuasan terhadap loyalitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, semakin tinggi

	<p><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
---	--	---

kepuasan mahasiswa, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi faktor penting dalam membentuk komitmen dan kesediaan mahasiswa untuk tetap terhubung dengan perguruan tinggi. Hasil ini didukung oleh penelitian (Rafika Wijayanti et al., 2023 ; Hayati et al., 2021 ; Murtiningsih & Wahyudi, 2021) yang dilakukan di berbagai perguruan tinggi di Indonesia dan secara konsisten menemukan bahwa kepuasan berperan signifikan dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Konsistensi temuan lintas ketiga perguruan tinggi tersebut memperkuat argumen bahwa hubungan kepuasan–loyalitas bersifat relatif universal dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, terlepas dari perbedaan lokasi dan karakteristik institusi.



Dalam konteks penelitian ini, responden merupakan mahasiswa penerima beasiswa yang umumnya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap layanan institusi. Kepuasan mereka tidak hanya didorong oleh kenyamanan layanan umum, tetapi juga oleh sejauh mana institusi mendukung pencapaian akademik mereka, sehingga memperkuat hubungan antara kepuasan dan loyalitas dibandingkan populasi mahasiswa reguler.

#### **Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,143 > 0,05$ . Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pada penelitian ini belum mampu secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil (Rafika Wijayanti et al., 2023 ; Hayati et al., 2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan hasil ini kemungkinan dapat dijelaskan oleh karakteristik responden yang berbeda. Kedua studi tersebut menggunakan sampel mahasiswa reguler yang memilih perguruan tinggi secara mandiri, sehingga ekspektasi mereka terhadap layanan lebih langsung terhubung dengan kepuasan. Sementara itu, mahasiswa penerima KIP-Kuliah dalam penelitian ini mungkin memiliki pertimbangan kepuasan yang lebih kompleks, di mana faktor-faktor seperti dukungan finansial, kesempatan studi, dan mobilitas sosial turut membentuk kepuasan mereka secara lebih dominan dibandingkan kualitas layanan semata. Dengan kata lain, bagi mahasiswa penerima beasiswa, akses terhadap pendidikan tinggi itu sendiri sudah merupakan sumber kepuasan tersendiri, sehingga pengaruh langsung kualitas layanan menjadi relatif lebih lemah.

#### **Kualitas Layanan terhadap Loyalitas**

Kualitas layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,306 > 0,05$ . Artinya, kualitas layanan yang diberikan belum mampu secara langsung mendorong loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Rafika Wijayanti et al., 2023 ; Hayati et al., 2021 ; Murtiningsih & Wahyudi, 2021) yang dilakukan di berbagai perguruan tinggi di Indonesia dan secara konsisten menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh karakteristik responden yang berbeda, di mana mahasiswa penerima KIP-Kuliah cenderung memiliki pertimbangan loyalitas yang tidak semata-mata didasarkan pada kualitas layanan yang mereka terima. Bagi kelompok ini, keputusan untuk tetap loyal terhadap perguruan tinggi lebih dipengaruhi oleh faktor struktural seperti keberlangsungan beasiswa dan keterbatasan pilihan institusi, sehingga pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas menjadi relatif lebih lemah. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas mahasiswa dalam konteks penelitian ini lebih mungkin

	<p><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
--	--	--

terbentuk melalui variabel perantara seperti kepuasan, dibandingkan melalui pengaruh langsung kualitas layanan.

### **Program Beasiswa terhadap Kepuasan**

Program beasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, semakin baik program beasiswa yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa program beasiswa memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa selama menjalani studi.

Hasil ini didukung oleh (Panggabean et al., 2025) yang menemukan bahwa beasiswa KIP memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa penerima, terutama dalam meringankan beban ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan subjektif mereka. Dalam studinya, sebagian besar mahasiswa penerima KIP di Fakultas Ekonomi UNIMED melaporkan peningkatan rasa aman secara finansial, berkurangnya tekanan biaya pendidikan, serta meningkatnya kepuasan dalam proses akademik. Kondisi ini mencerminkan bahwa ketika kebutuhan finansial mahasiswa terpenuhi melalui program beasiswa, kepuasan mereka terhadap pengalaman studi secara keseluruhan turut meningkat. Dalam konteks penelitian ini, temuan tersebut memperkuat argumen bahwa program beasiswa tidak hanya berfungsi sebagai bantuan finansial semata, tetapi juga berkontribusi langsung dalam membentuk kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikan tinggi.



### **Program Beasiswa terhadap Loyalitas**

Program beasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, program beasiswa yang dirasakan bermanfaat dapat mendorong mahasiswa untuk menunjukkan loyalitas terhadap perguruan tinggi. Temuan ini dapat diperkuat dengan logika penelitian (Panggabean et al., 2025) yang menegaskan bahwa beasiswa KIP berkontribusi nyata dalam mengurangi beban ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan subjektif mahasiswa penerima. Ketika mahasiswa merasa bahwa perguruan tinggi hadir memberikan dukungan nyata melalui program beasiswa, mereka cenderung mengembangkan keterikatan emosional yang lebih kuat terhadap institusinya. Kondisi ini relevan khususnya bagi mahasiswa penerima KIP-Kuliah, di mana dukungan finansial yang berkelanjutan menciptakan rasa aman dan stabilitas selama masa studi, sehingga mendorong terbentuknya sikap loyal yang tercermin dari kesediaan merekomendasikan perguruan tinggi kepada orang lain maupun komitmen untuk menyelesaikan studi di institusi yang sama.

### **Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas**

Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,173 > 0,05$ . Dengan demikian, kepuasan belum mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa secara signifikan.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian (Rafika Wijayanti et al., 2023; Hayati et al., 2021) yang menemukan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa. Perbedaan ini kemungkinan berkaitan dengan karakteristik unik responden dalam penelitian ini, yaitu mahasiswa penerima KIP-Kuliah. Pada populasi mahasiswa reguler yang menjadi sampel dalam kedua studi tersebut, jalur kualitas layanan  $\rightarrow$  kepuasan  $\rightarrow$  loyalitas dapat berfungsi secara penuh karena kepuasan terhadap

	<p style="text-align: center;"><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
--	--	--

layanan menjadi pertimbangan utama dalam membentuk loyalitas. Sebaliknya, bagi mahasiswa penerima KIP-Kuliah, loyalitas lebih dominan dibentuk oleh faktor dukungan finansial dan keberlangsungan beasiswa dibandingkan oleh persepsi terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, meskipun kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan, kepuasan yang terbentuk tersebut belum cukup kuat untuk secara konsisten mendorong loyalitas ketika terdapat faktor struktural lain seperti program beasiswa yang lebih langsung memengaruhi keputusan mahasiswa untuk tetap terikat dengan perguruan tingginya.



### **Program Beasiswa, Kepuasan, dan Loyalitas**

Program beasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Hal ini dibuktikan dari nilai p-values sebesar  $0,000 < 0,05$ . Temuan ini menunjukkan bahwa ketika mahasiswa merasa terbantu oleh program beasiswa, mereka cenderung merasa lebih puas terhadap pengalaman studinya. Kepuasan yang muncul tersebut kemudian mendorong terbentuknya loyalitas yang lebih tinggi terhadap perguruan tinggi. Dengan demikian, program beasiswa tidak hanya memberikan manfaat secara finansial, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang memperkuat hubungan mahasiswa dengan institusi.

Temuan ini didukung oleh (Panggabean et al., 2025) yang menegaskan bahwa beasiswa KIP tidak hanya memberikan manfaat finansial, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan subjektif dan kepuasan akademik mahasiswa penerima. Ketika kebutuhan dasar mahasiswa terpenuhi melalui dukungan beasiswa, mereka dapat menjalani proses studi dengan lebih tenang dan positif, yang pada akhirnya membentuk kepuasan yang lebih menyeluruh. Kepuasan yang terbentuk inilah yang kemudian menjadi jembatan menuju loyalitas, sebagaimana ditunjukkan oleh (Rafika Wijayanti et al., 2023) yang menemukan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator parsial antara berbagai faktor institusional dan loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, program beasiswa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen bantuan finansial semata, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang memperkuat keterikatan mahasiswa dengan institusinya melalui jalur kepuasan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, serta program beasiswa KIP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Sebaliknya, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas mahasiswa, termasuk melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Dengan demikian, loyalitas mahasiswa dalam penelitian ini lebih banyak dibentuk oleh kepuasan yang muncul dari manfaat program beasiswa KIP. Perguruan tinggi disarankan untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan program beasiswa KIP agar manfaatnya semakin dirasakan oleh mahasiswa terutama melalui pengelolaan yang transparan, tepat waktu, dan mudah diakses. Selain itu, pihak kampus perlu terus mengevaluasi kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa kampus perlu meningkatkan transparansi informasi terkait prosedur, jadwal, dan persyaratan beasiswa KIP Kuliah agar mahasiswa memperoleh informasi yang jelas dan akurat. Kampus juga perlu meningkatkan ketepatan layanan administrasi, seperti percepatan proses verifikasi, pencairan dana, serta respons yang cepat terhadap keluhan mahasiswa. Di samping itu, pendampingan bagi mahasiswa penerima KIP Kuliah perlu diperkuat melalui layanan konsultasi akademik maupun nonakademik, sehingga mahasiswa merasa lebih diperhatikan dan didukung selama menjalani

	<p><b>Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran</b>  <b>Volume 04 No 01 Mei 2026</b>  <b>E-ISSN:2987-7903</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
---	--	---

studi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas mahasiswa, seperti *perceived value*, *trust*, *student engagement*, *institutional image*, atau *academic support*, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

## Daftar Pustaka

- Amiri, M., Shahir-roudi, E., & Shahsavar, H. (2025). *Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model*.
- Ashlah Syukriya, A. S., & Juli Prastyorini, J. P. (2024). PELANGGAN DI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SUPPLIER VICTORY TOYS SURABAYA. *Doctoral Dissertation, STIA Manajemen Dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya*.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Hayati, F. I., Zuprizal, Z., Hawibowo, S., & Amrullah, Y. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta. *Manazhim*, 3(2), 236–252. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i2.1380>
- Isilebo, Chidiebere, N., Afangideh, P. S. T., & Oluwuo, P. S. O. (2024). *Strategic Educational Services Management And Its Influence On Student Satisfaction And Loyalty In Public Universities In Rivers State*. 12(3), 204–218.
- Jannah, R., Oktavian, D., & Syahputra, A. R. (2025). Analisis Efektivitas Kebijakan Penyaluran Beasiswa KIPK Aspirasi di Indonesia. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 4(1), 799–808. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/index>
- Kemendiktisaintek. (2020). *Klarifikasi Berita tentang KIP Kuliah*. Kemendiktisaintek. <https://kip-kuliah.kemdiktisaintek.go.id/>
- Murtiningsih, D., & Wahyudi, W. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, perceived value dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa [Analysis of the effect of service quality, trust, perceived value and student satisfaction on student loyalty]. *Judicious*, 2(2), 138–145.
- Panggabean, V. E., Qomarina, N. N., Sinambela, A., & Sidauruk, V. M. (2025). Evaluasi Efektivitas Beasiswa Pemerintah (KIP) dalam Mengurangi Beban Ekonomi dan Meningkatkan Subjective Well-Being Mahasiswa Penerima pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIMED. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1668–1679. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3596>
- Rafika Wijayanti, D., Harti, & Suratman, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Mahasiswa. *Al-Muttaqin : Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi*, 4(2), 215–228. <https://doi.org/10.63230/almuttaqin.v4i2.119>
- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA CAFE THSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY. *Intriga: Info Teknik Industri Galuh*, 01(01), 70–76. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/intriga/article/view/3605/2420>
- Sibarani, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik LIMITS Vol.17*, 17(2), 36–42.
- Wang, S., Phawitpiriyakliti, C., & Terason, S. (2024). *EXPLORING THE LINK : HOW SERVICE QUALITY INFLUENCES STUDENT SATISFACTION AND FOSTERS LOYALTY*. 47–63.