

## KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA KULIAH DI AKADEMI MARITIM NASIONAL JAKARTA RAYA

Lie Adek<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya (AMAN JAYA)

\*e-mail koresponden: [adek\\_lie@amanjaya.ac.id](mailto:adek_lie@amanjaya.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan citra lembaga pendidikan terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjelaskan hubungan antar variabel. Objek penelitian adalah mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya, Teknik pengambilan sampel dengan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 64 sampel Mahasiswa tingkat 1, Data primer dari pengisian kuesioner via google form. Analisis Statistik menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 Hasil penelitian, menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan dan variabel citra lembaga pendidikan secara parsial dan simultan pengaruhnya signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci :** *Kualitas Layanan, Citra ,Keputusan Mahasiswa*

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of academic service quality and image of educational institutions on student decisions to study at the National Maritime Academy of Jakarta Raya. The research design uses a quantitative approach that explains the relationship between variables. The research object is the students of the National Maritime Academy of Jakarta Raya, the sampling technique is purposive sampling method, with a total sample of 64 samples of 1st level students, primary data from filling out questionnaires via google form. Statistical analysis using the SPSS version 25.0 application. The results of the study, stated that the variable service quality and image variables of educational institutions partially and simultaneously had a significant effect on student satisfaction.*

**Keyword :** *Service Quality, Image, Student decision.*

## PENDAHULUAN

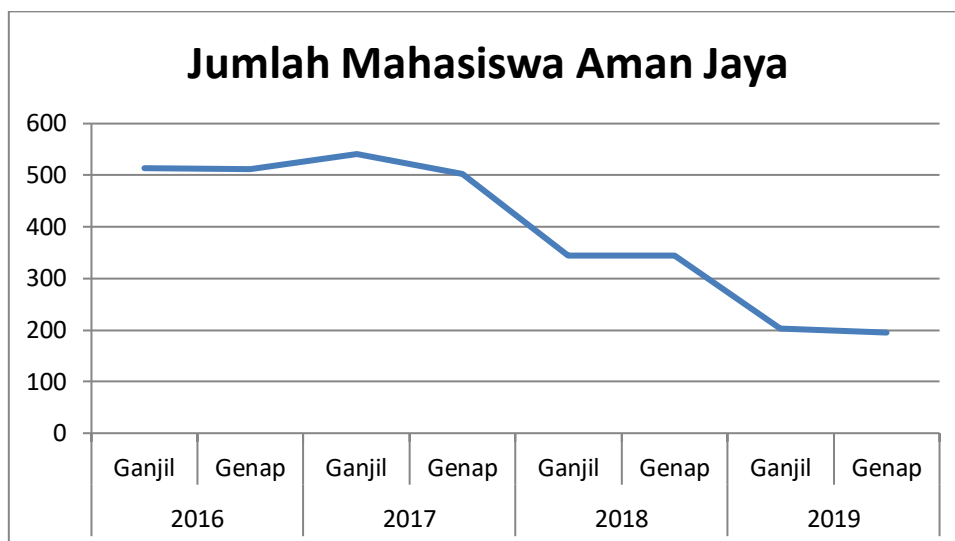
### 1. Latar Belakang

Era digitalisasi dan revolusi industri 4.0, akan semakin membuka tantangan dan peluang baru untuk melakukan pengembangan pendidikan dan pelatihan baru dalam menjawab kebutuhan industri pelayaran dan logistik ke depan (<https://ekonomi.bisnis.com/>), Sedangkan kemampuan Indonesia dalam mencetak SDM bidang kepelabuhanan dan pelaut hanya berada diangka 7000 orang pertahun. Padahal menurut data yang dikeluarkan oleh BPSDM Perhubungan, kebutuhan akan tenaga kerja pelaut mencapai 337.276 personel yang terdiri atas 64.897 pelaut untuk kebutuhan kapal dalam negeri, 93.476 untuk kebutuhan kapal luar negeri, 13.900 pelaut untuk Kapal patroli Penjaga Laut dan Pantai (KPLP), bea dan cukai, serta Basarnas. Untuk kepelabuhanan diperkirakan membutuhkan 6630 personel ditempatkan di 2.210 pelabuhan dan 168 pelabuhan yang sedang dikembangkan. ([http://transportasi.co/menatap\\_masa\\_depan\\_pelaut](http://transportasi.co/menatap_masa_depan_pelaut)). Oleh karena itu perlu upaya menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing dan unggul dalam bidangnya secara global melalui pendidikan dan pelatihan, Adapun salah satu penyelenggara program pendidikan vokasi dan pelatihan bidang tersebut adalah Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya (Amanjaya)

Amanjaya merupakan perguruan tinggi maritim swasta yang dikelola Yayasan Nala dan dibawah pembinaan TNI AL berdiri sejak tahun 1967 serta dibawah pengawasan dan pembinaan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) wilayah III Jakarta. Amanjaya sudah terakreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) baik lembaga pendidikannya maupun program studinya sebagai lembaga pendidikan Sedangkan sebagai lembaga latihan kedinasan perhubungan laut telah mendapat approval dari Dirjan Perhubungan Laut. Sehingga dalam penyelenggaraan pendidikan maupun latihan mengacu pada standar pendidikan nasional dan pada standar IMO (*International Maritime Organization*)

Penerimaan Mahasiswa baru dari tahun 2017 sampai tahun 2019 untuk tiga prodi mengalami penurunan, seperti gambar 1.1. dibawah ini:

Grafik 1.1. Mahasiswa Amanjaya



Sumber : PDDikti.kemdikbud.go.id 2020.

Hal ini menunjukkan penerimaan mahasiswa baru selama ini relatif sangat rendah dibanding perguruan tinggi maritim swasta lainnya. Penerimaan mahasiswa baru tahun rahun 2017 terus menurun hingga pada tahun 2019 jumlah mahasiswa 202 orang untuk tiga prodi. Bahkan pada penerimaan Tahun Ajaran 2020/2021 mengalami penurunan cukup drastis yaitu hanya 64 orang untuk ketiga prodi. Dalam rangka menarik minat calon mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang telah ada di

lembaga agar tidak terjadi penurunan, maka pihak Amanjaya perlu mendengar keluhan-keluhan mahasiswa sebagai masukan yang perlu ditanggapi dan intropeksi diri. Hal ini menjadi perhatian pihak pengelola dan pengambil kebijakan di jajaran manajemen Amanjaya untuk melakukan perbaikan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, supaya memiliki keunggulan bersaing dengan Akademi maritim lainnya.

Amanjaya perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan citra lembaga pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan agar menjadi titik perbedaan dengan lembaga lain bagi calon mahasiswa, dan juga terpenuhi harapan mahasiswa yang secara langsung menghayati dan memanfaatkan jasa atau layanan yang diterima dari Amanjaya, sehingga proses mengambil keputusan di wujudkan dalam bentuk respon menjadi mahasiswa.

Kualitas pelayanan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Utami, 2011). Sedangkan kualitas layanan dibidang lembaga pendidikan yang baik dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan. Hal tersebut sependapat dengan Tampubolon (2001) menyatakan bahwa, “Mahasiswa merupakan pelanggan primer, karena mahasiswa langsung kena pengaruh produk dan berpartisipasi dalam produksi dan penyajian”. Istilah “pengaruh” maksudnya adalah mahasiswa secara langsung menghayati dan memanfaatkan jasa atau layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Adanya Pelayanan disebabkan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari mahasiswa, karena mahasiswa merupakan pelanggan utama dalam perguruan tinggi yang mengharapkan pelayanan itu ramah, aman, cepat dan akurat.

Hasil penelitian Lubis (2013) di Jakarta bahwa kualitas pelayan berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa, Hal ini menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pendidikan dan tenaga pendidik bagi mahasiswa sebagai konsumen yang dipandang sesuai harapannya dan berdampak pada keputusan mahasiswa.

Citra yang dijabarkan oleh Kasali, (2017) adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan baik itu suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menghasilkan citra yang tidak sempurna. Jadi Citra suatu lembaga pendidikan adalah memberi kesan yang timbul dari diferensiasi nilai dengan adanya jaminan mutu lembaga penyelenggara pendidikan vokasi dan mahasiswa sebagai objek masyarakat pengguna jasa layanan pendidikan perguruan tinggi. Tugas lembaga pendidikan dalam membentuk suatu citra dengan cara mengidentifikasi kesan diberikan serta adanya nilai tambah yang terkandung dalam citra ditampilkan agar tercapai harapan mahasiswa. Sebagaimana hasil penelitian Lubis (2013) menyatakan Citra lembaga pendidikan berpengaruh positif terhadap tingkat keputusan mahasiswa, artinya citra lembaga pendidikan yang terbangun selama ini memberikan citra positif atas kemampuan dosen secara keseluruhan serta pegawai pelaksana yang memberikan pelayanan prima baik penggunaan fasilitas sarana dan prasana oleh mahasiswa maupun penyelesaian masalah mahasiswa yang terkait dengan informasi layanan pendidikan. Untuk Meningkatkan proses keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya dibutuhkan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengetahui tingkat keputusan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh mahasiswa. Apabila mahasiswa sudah merasakan keputusan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Amanjaya, maka mahasiswa memiliki kesan yang positif dan akan menceritakan kesan yang positif tersebut kepada teman, keluarga maupun masyarakat luar. Kesan positif akan meningkatkan reputasi Amanjaya di masyarakat. Jadi kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa dan didukung Citra yang positif akan menimbulkan perkataan yang positif juga.

Berdasarkan Fenomena yang terjadi pada saat ini, menjadi alasan bagi penulis untuk mengetahui apa yang mempengaruhi keputusan mahasiswa, di tinjau dari kualitas layanan dan citra lembaga pendidikan baik secara parsial dan simultan.

## 2. Tinjauan Literatur

### Kualitas Layanan.

Pengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Berikut ini diulas mengenai dimensi kualitas layanan menurut Lupiyoadi (2016), Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., indikator untuk mengukur kualitas jasa atau service quality (SERVQUAL), dibagi menjadi lima diantaranya: 1). Bukti fisik (tangibles), Penampilan sarana dan prasarana berupa fisik institusi dan keadaan lingkungan sekitar kampus adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa atau pihak institusi atau perguruan tinggi, seperti kondisi sarana akademik, ketersediaan sarana akademik. 2). Keandalan (reliability), merupakan kemampuan institusi atau perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, serta menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan relevan atau sesuai yang dibutuhkan. 3). Daya Tanggap (responsiveness), merupakan suatu sikap tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, karena jika membiarkan mahasiswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan pandangan yang buruk dalam kualitas pelayanan dan perlu memberikan informasi dan keterangan yang pasti. 4). Jaminan (assurance), merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para dosen atau staf institusi atau perguruan tinggi untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada perguruan tinggi. Dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap perguruan tinggi terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. 5). Empati (empathy), merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan, dimana institusi kampus diharapkan memiliki pemahaman dan mengetahui tentang mahasiswa yaitu mengerti akan kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian nyaman bagi mahasiswa

### Citra.

Citra adalah total persepsi terhadap suatu objek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu (Nugroho, 2013). Menurut Kolter dan Fox (dalam Nugroho, 2013), Citra didefinisikan sebagai Jumlah dari gambaran-gambaran, kesan dan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.

Pencitraan merupakan bentuk kesan yang ditangkap oleh para konsumen yang dalam dunia pendidikan diperankan oleh para masyarakat, orang tua murid maupun pihak-pihak yang menggunakan jasa pendidikan.

Citra Perguruan Tinggi menurut Suki (2013) adalah : 1). Akreditasi lembaga pendidikan. 2). Suasana umum kampus, 3) Suasana kehidupan kampus. 4). Kerjasama yang dibangun oleh lembaga pendidikan, 5). Suasana belajar dikelas. 6) Fasilitas Kampus. 7). Kualitas dosen. 8). Kualitas pimpinan Perguruan Tinggi.

Menurut Soemirat dan Ardianto (2010) Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan.

### Keputusan Mahasiswa

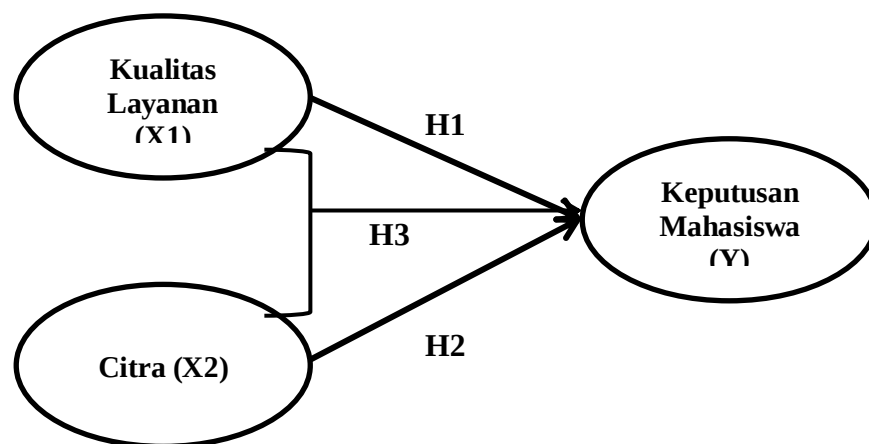
Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Menurut Hasan (2002) faktor-faktor tersebut diantaranya:

- 1). Posisi/ Kedudukan, yaitu dalam kerangka pengambilan keputusan seseorang dapat dilihat dalam letak posisi dan tingkatan posisi.
- 2). Masalah apa yang menjadi penghalang untuk tercapainya tujuan, yang merupakan penyimpangan dari apa yang diharapkan, direncanakan, atau dikehendaki dan harus diselesaikan Masalah tidak selalu dapat dikenal dengan segera, ada yang memerlukan analisis bahkan riset tersendiri.
- 3). Situasi secara keseluruhan faktor-faktor dalam keadaan, yang berkaitan satu sama lain, dan yang secara bersama-sama memancarkan pengaruh terhadap kita beserta apa yang hendak kita perbuat.
- 4). Situasi dan kondisi secara keseluruhan menentukan daya gerak, daya berbuat atau

kemampuan.5). Tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan perorangan, tujuan unit, tujuan organisasi, maupun tujuan usaha pengambilan keputusan.

Sedangkan Menurut proses pengambilan menurut Bacon dalam Hasan (2002) keputusan terdiri dari enam tahap yaitu: 1). Mendefinisikan masalah merupakan suatu usaha untuk mencari permasalahan sebenarnya. 2). Pengumpulan Informasi yang relevan merupakan pencarian faktor-faktor yang mungkin terjadi sehingga dapat diketahui penyebab timbulnya masalah.3). Mencari alternatif tindakan dapat ditempuh berdasarkan data dan permasalahan yang ada. 4). Analisis alternatif merupakan penganalisisan setiap alternatif menurut kriteria tertentu yang sifatnya kualitatif atau kuantitatif. 5). Memilih alternatif terbaik dengan menentukan kriteria dan skala prioritas tertentu.6). melaksanakan keputusan dan evaluasi merupakan tahap mengambil dan melaksanakan tindakan. Sedangkan evaluasi merupakan hasil memberikan masukan atau umpan balik yang berguna untuk memperbaiki suatu keputusan atau merubah tujuan semula karena telah terjadi perubahan-perubahan.

Berdasarkan tinjauan literatur yang bersumber dari pustaka dan hasil penelitian terdahulu didapatkan hubungan dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti menyusun rasionalisasi model konseptual penelitian sebagai berikut:



Penelitian ini menggunakan model konseptual yang akan menganalisis pengaruh antara Kualitas layanan dan citra terhadap keputusan mahasiswa kuliah Aman Jaya. Hipotesis yang disusun dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya .
- H2: Citra berpengaruh positif terhadap Keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya .
- H3: Kualitas layanan dan Citra secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya.

### 3. Metodologi Penelitian.

Objek penelitian ini adalah Mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya mengenai aspek kualitas layanan, citra dan keputusan Mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Aman Jaya yang ada di Jalan. Gading Raya I No.14 Jakarta Utara. Jumlah sampel yang digunakan adalah 64 mahasiswa tingkat 1. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purpose random sampling*,

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif, menggunakan metode survey yang akan meneliti pengaruh variabel independent yang terdiri dari Kualitas layanan, Citra dan Keputusan Mahasiswa. Adapun tujuannya memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual. Sumber data primer diperoleh dari hasil penyebaran kusioner menggunakan Google Forms dan waktu penelitian pada bulan

November 2020. Sedangkan data sekunder berupa studi literatur, websites, internet dan jurnal membahas tentang Kualitas layanan, Citra dan Keputusan Mahasiswa. Pengukuran setiap variabel menggunakan skala likert dengan metode analisis linear berganda.

## PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Pretest

Hasil uji pretest yang dilakukan pada 30 responden menunjukkan item kuisioner yang validitas dan reliable.

### 2. Hasil Uji Maintest

Uji yang dilakukan pada maintest meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis melalui analisis jalur menggunakan regresi linier dengan aplikasi SPSS versi 25. Hasil uji validitas dan reliabilitas maintest menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Hasil uji normalitas menggunakan metode Probability Plot (P-Plot) menunjukkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan semua variable tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji multikolonieritas semua variable tidak terjadi multikolonieritas. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan pengaruh variabel Kualitas layanan, Citra dan Keputusan Mahasiswa

3. Di dalam pembahasan ini dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh antara kualitas layanan akademik dan citra lembaga pendidikan terhadap keputusan mahasiswa. Hasil penelitian ini diketahui ada pengaruh yang positif secara parsial dan simultan antara kualitas layanan akademik dan citra lembaga pendidikan terhadap keputusan mahasiswa. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **Kualitas Layanan akademik terhadap Keputusan Mahasiswa**

Pelayanan harus menghadirkan bentuk layanan dalam bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang sesuai dan diharapkan oleh mahasiswa yang diberikan oleh Jajaran staff dan pimpinan Amanjaya. Yaitu berupa kualitas layanan akademik yang diperoleh mahasiswa, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Bentuk keandalan layanan pengawai Amanjaya yang diterima mahasiswa, sejak mulai saat pendaftaran calon mahasiswa, baik langsung ke kampus maupun via darling sampai saat diterima menjadi mahasiswa. Daya tanggap Panitia penerimaan mahasiswa menjelaskan persyaratan dokumen maupun fisik, serta menjawab pertanyaan dari orang tua mahasiswa maupun mahasiswa secara telaten, ramah dan tutur bahasa yang sopan, perihal cara pembayaran uang kuliah, rincian biaya kuliah persemester, uang gedung, raute jalan menunjukan kampus, lingkungan kampus, kegiatan ekstrakurikulum, beasiswa, dan pada saat tingkat III mahasiswa wajib melaknakan pratek darat untuk jurusan KPKP dan prakter laut untuk jurusan Teknika dan Nautika. Selain itu juga pro aktif menghubungkan mahasiswa yang lulus test penerimaan dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti melakukan pembicaran langsung melalui handphone yang bersangkutan maupun mengirim pesan melalui aplikasi Whatshapp, email maupun Instagram mengenai perihal tanggal mulai kuliah, pengambilan seragam dan cara pembayaran.

Pada saat kali pertama mahasiswa kuliah pihak karyawan bagian administrasi kemahasiswaan yang bertugas memberikan elayanan dari karyawan yang akurat dalam hal pengurusan Kartu Rencan Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) atau pun surat keterangan yang mahasiswa.

Pelayanan dari para dosen melakukan sosialisasi pengenalan kampus, seperti tata tertib kuliah, lingkungan kampus, pengisian Kartu Rencan Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS), keakuratan dalam memberikan nilai, ketepatan waktu dosen mengajar dan kesiapan dosen di dalam memberikan perkuliahan dan praktek

Bentuk empati diwujudkan dalam bentuk a),tindakan dan kemudahan kepada mahasiswa untuk menemui dosen, b). perhatian karyawan terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan-kesulitan dalam hal perkuliahan dan komunikasi yang baik dan ramah dari karyawan dan dosen dalam melayani mahasiswa, c). mahasiswa yang kesulitan membayar uang kuliah sekaligus akan diberikan kemudahan

untuk menyicil, d). membantu calon mahasiswa dari luar kota Jakarta yang mengalami kesulitan tidak mempunyai sanak saudara mencari tempat kost, maupun mahasiswa yang kesulitan membayar uang kuliah diberikan kemudahan untuk menyicil

Dalam kaitannya dengan keputusan mahasiswa kelima dimensi kualitas layanan tersebut secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Aman jaya. Hal ini dikuatkan pernyataan Wyckof dalam Tjiptono (2014), Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan atau melampaui ekspektasi yang ditentukan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang ekspektasi yang ditentukan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu Syafitri (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap Keputusan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Universitas Musi Rawo. Dipertegasan hasil penelitian Lubis dan Lubis dan Hamdan (2020) bahwa secara parsial pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap Keputusan mahasiswa memilih Kuliah di STIE Sukma Medan.

### **Citra lembaga pendidikan terhadap Keputusan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial citra lembaga pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Artinya semakin baik citra Amanjaya dimata mahasiswa, maka semakin meningkatkan keputusan mahasiswa memilih Amanjaya. Citra lembaga pendidikan yang terbangun selama ini memberikan citra positif, antara lain, Akreditasi Amanjaya, Rekomendasi dari teman atau Alumni yang memberikan kesan yang positif, seperti praktek laut di kapal KRI Dewa Ruci merupakan kebanggaan seorang pelaut, Tingginya persentase yang lulus ujian sertifikasi pelaut. Selanjutnya didukung suasana belajar dan kemampuan dosen secara keseluruhan baik, keseluruhan layanan yang diberikan, layanan KHS serta penyelesaian masalah KHS perlu terus di jaga poin-poin tersebut. Sementara itu citra yang berkaitan dengan informasi layanan yang jelas perlu berkelanjutan diperbaiki agar nantinya mampu memberikan sumbangsih yang positif terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya.

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap hipotesis yang diajukan, yaitu secara parsial citra lembaga pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya. Hasil dari penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Lubis (2013) bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kuliah mahasiswa di Politeknik LPS3I. Jadi citra lembaga pendidikan yang baik secara langsung akan memberikan nilai tambah terhadap keputusan mahasiswa serta temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu Ningsih (2019) yang menyimpulkan bahwa brand image bagian dari citra lembaga pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Citra lembaga pendidikan yang baik secara langsung akan memberikan persepsi keputusan mahasiswa. Untuk itu Amanjaya perlu berkelanjutan memperbaiki citra yang positif agar bisa memberikan keputusan mahasiswa.

### **Kualitas layanan akademik dan Citra lembaga pendidikan terhadap Keputusan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan akademik dan citra lembaga pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Aman jaya. Artinya terpenuhi ekspektasi mahasiswa kuliah di Amanjaya ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka terima serta citra yang memberikan kesan yang baik dan kenyamanan yang dimiliki mahasiswa terhadap Amanjaya. Hal ini tentu sudah menjadi keharusan bagi Amanjaya sebagai lembaga pendidikan yang terus menerus membangun citra yang positif dengan memperbaiki atau mempertahankan Akreditasi lembaga pendidikan. Suasana umum kampus, Suasana kehidupan kampus. Suasana belajar, Fasilitas Kampus, Kualitas dosen dan Kualitas pimpinan Amanjaya yang diikuti kualitas pelayanan prima yang diterima oleh mahasiswa. Seperti Dosen yang tepat waktu, dan tenaga

adminsitrasi, serta mutu sarana dan prasana penunjang proses pendidikan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk memperbaiki kualitas layanan dan citra lembaga pendidikan dibutuhkan kesediaan tenaga pendidik dan tenaga administrasi secara individu untuk berpartisipasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspetasi mahasiswa.

### KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan kualitas layanan akademik dan Citra lembaga pendidikan di Amanjaya sebagai berikut :

1. Pada Variabel Kualitas pelayanan akademik dan Citra lembaga pendidikan terhadap keputusan mahasiswa kuliah di Amanjaya diperoleh hasil bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  bahwa  $139,900 > 3,13$  dan signifikansi  $0,000 (<0,05)$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X1) dan citra lembaga pendidikan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Sedangkan nilai koefisien determinasi atau R-Square adalah sebesar 0,76 atau 76%, hal ini menunjukkan bahwa Kuliatas pelayanan dan lembaga pendidikan memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 76%, sedang sisanya sebesar  $100\% - 76\% = 24\%$  merupakan pengaruh variabel lainnya yang tidak diteliti.
2. Pada variabel kualitas pelayanan akademik (X1)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,11 > 1,667$  dan nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,040 disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa
3. Pada variabel citra lembaga pendidikan (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,023 > 1,667$  dan nilai signifikansi pada variabel citra lembaga pendidikan (X2) sebesar 0,001 ( $<0,05$ ), Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra lembaga pendidikan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hamdan (2020), Pengaruh Kualitas pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, *Literasi - Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 2. No.1 EISSN 2716-2249
- [2] Hasan, Muhammad Iqbal.(2002). *Pokok-pokok materi teori pengambilan keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- [3] Lubis, M. Hasan (2013) Pengaruh Strategi Pemasaran dan Citra Institusi terhadap Pengambilan Keputusan Kuliah Mahasiswa di politeknik LP3I Jakarta kampus jakarta utara, *Jurnal Lentera Bisnis*. Vol. 2 No. 1, P-ISSN 2252-9993
- [4] Kasali, Rhenald (2017). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Pustaka UtamaGrafiti
- [5] Lubis, Dewi Shinta Wulandari dan Hamdan (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Literasi Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Vol2 No.1 e-ISSN 2716-2249
- [6] Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat
- [7] Nugroho J. Setiadi. 2013. *Perilaku Konsumen* (edisi revisi). Jakarta : Kencana Perdana Media Grup
- [8] Ningsih, Dewi (2019) Analisa Brand Image Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Perguruan Tinggi. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol 3, No 1, P-ISSN :2598-0823. DOI: 10.32493/jpkpk.v3i1.3605
- [9] Soemirat Soleh dan Ardianto, Elvinaro(2010). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- [10] Syafitri, Anggia (2017) Pengaruh kualitas pelayanan, biaya, lokasi dan promosi terhadap keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Musi Rawas, *Motivaii Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2. No1. ISSN :25481622. DOI : <https://doi.org/10.32502/motivasi.v4i2.2258>
- [11] Suki, Norazah Mohd (2013). Green Awareness Effects On Consumers Purchasing Decision: Some Insight From Malaysia, *IJAPS*, Vol. 9, No. 2 ISSN 1823-6243
- [12] Tampubolon, P. Daulat. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [13] Utami, Christina Whidya. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Penerbit : Bayu Medi. ISBN: 978-602-9136-00-5.
- [14] <https://ekonomi.bisnis.com/> tanggal 9/12/2020
- [15] [http://transportasi.co/menatap\\_masa\\_depan\\_pelaut](http://transportasi.co/menatap_masa_depan_pelaut) tanggal 9/12/2020
- [16] <https://PDDikti.kemdikbud.go.id> tanggal 9/12/2020