

## PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TINGGI, MANAJEMEN KERELASIAN MAHASISWA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS WIDYATAMA

Oleh :

Hasti Pramesti Kusnara

Institut Manajemen Wiyata Indonesia

---

### Articel Info

Article History :

Received 24 February - 2022

Accepted 24 March - 2022

Available Online 30 March - 2022

---

### Abstract

*The need for education in Indonesia is still very high. This is a large market share and an opportunity for formal education institutions. Global competition has also hit the world of education. Every year, when the high school or vocational school graduates competing for selection institutions, universities were competing promote themselves and attract potential student candidates. This thesis presents the results of survey of students at the Widyatama University Bandung. Data obtained by distributing questionnaires and as many as 235 students of all majors and the class of 2011 to 2015. The spread made online by sending a link online questionnaires has been designed in google docs. Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze and test the hypothesis of this study with the help of IBM SPSS application AMOS 20. The methods used in this research is the methods of Maximum Likelihood Estimation (MLE). Results of this research may help to explain the effect of the quality of educational services and the management of the image of the university student kerelasian Widyatama which allows it to be used and developed in building the image of the university. The results showed that the model 1 and model 2 only there is influence the quality of education services to the image of the university, while students relationship management does not affect the image of the university. As for the 3 models found any influence of the quality of education and management services kerelasian students againsts the university's image. As the researchers suggest that as the dimensions of empathy and assurance because it is a very positive response classroom equipped with complete equipment and parking facilities are provided to note and expanded since contributed immensely in building the image of the university, while the students relationship management on the dimensions identify the students with a good database and provide convenience in obtaining information quickly through the availability of the service enable this feature on the website.*

---

### Keywords :

*Higher Education Service Quality, Student Relationship Management and Image of University.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan membentuk dasar dari setiap masyarakat. Hal ini berkaitan dalam pertumbuhan ekonomi, sosial, dan politik dan perkembangan masyarakat pada umumnya. Pendidikan menanamkan pengetahuan, dimana membuat penemuan dan menerapkannya untuk kemajuan masyarakat menjadi mungkin. Pertumbuhan masyarakat tergantung pada kualitas pendidikan yang disampaikan. Semakin baik kualitas, orang-orang yang lebih baik dapat belajar dan memanfaatkan bahwa pendidikan untuk membuat reformasi yang mengarah pada penelitian dan pengembangan.

Kebutuhan akan pendidikan di Indonesia masih sangat tinggi. Ini merupakan pangsa pasar yang besar, dan merupakan peluang bagi lembaga pendidikan formal. Lembaga pendidikan formal termasuk dalam organisasi jasa dan yang tergolong dalam pendidikan formal di Indonesia adalah mulai dari tingkatan sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang berjenjang S1 (Strata Satu), S2 (Strata Dua), maupun S3 (Strata Tiga). Banyaknya lembaga pendidikan tinggi yang ada secara otomatis persaingan tidak dapat dihindari dan sangat ketat, dimana konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan pada saat akan melakukan pembelian jasa pendidikan. Di tengah persaingan SDM yang sangat ketat, untuk meningkatkan kemampuan diri, pendidikan Strata Sarjana (S1) saja seringkali kurang cukup untuk mendukung karir. Sehingga Program Pasca Sarjana (S2) merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk lebih lagi meningkatkan kompetensi diri. Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang ingin meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Kompetisi global juga sudah melanda dunia pendidikan. Setiap tahun, saat lulusan SMA atau SMK bersaing untuk mendapatkan institusi pilihan, perguruan tinggi pun berlomba-lomba mempromosikan diri dan menjaring calon-calon mahasiswa potensial. Potensial bisa berarti mampu secara akademis atau finansial. Perguruan tinggi dari luar negeri pun tidak mau kalah, gencar berpromosi. Begitu pula perguruan-perguruan tinggi swasta (PTS) melakukan berbagai upaya pemasaran dan menjadikan dunia pendidikan tinggi seperti bisnis dan industri. Berikut adalah data peringkat atau daftar perguruan tinggi swasta terbaik di Bandung, berdasarkan sumber

laporan BAN-PT (Akreditasi Universitas) tahun 2015:

**Tabel 1. Data PTS yang masuk sampai Peringkat 100 Se Jawa Barat Tahun 2013 - 2015**

PTS di Bandung	2013	2014	2015
Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)	21	31	33
Universitas Kristen Maranatha (MARANATHA)	53	51	49
Universitas Khatolik Parahyangan (UNPAR)	61	65	58
IT-Telkom	65	29	64
Institut Teknologi Nasional (ITENAS)	44	80	68
Universitas Widyatama (UTAMA)	-	54	69
Universitas Telkom	37	-	78
Universitas Islam Nusantara (UNINUS)	-	-	90
Universitas Islam Bandung (UNISBA)	77	-	93
Universitas Pasundan (UNPAS)	76	76	96

Sumber:<http://ban-pt-universitas.blogspot.co.id/2015/02/daftar-universitas-terbaik-di-bandung-jabar.html>

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2013 Universitas Widyatama tidak masuk ke dalam peringkat 100 besar namun di tahun 2014 mengalami peningkatan dan masuk kedalam peringkat ke 54. Dengan bertambahnya lembaga pendidikan baik sekolah tinggi, maupun universitas negeri dan swasta maka persaingan menjadi sangat ketat sehingga Universitas Widyatama mengalami penurunan peringkat menjadi urutan ke 69.

Dari uraian tersebut, maka perguruan tinggi swasta harus dapat memahami apa saja yang menjadi faktor utama penilaian kualitas suatu produk jasa yang ditawarkan kepada calon mahasiswa baru, khususnya yang sudah menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut untuk mendapatkan kepuasan akan kebutuhan dari kualitas jasa pendidikan dan Manajemen Kelerasan yang dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap *corporate image* atau citra perusahaan (perguruan tinggi), baik di lingkungan masyarakat dan khususnya di lingkungan mahasiswa universitas tersebut.

Namun dalam menjalankan jasa pendidikan, tidak hanya kualitas jasa saja yang penting diterapkan universitas, akan tetapi penerapan Manajemen Kerelasian Pelanggan (*Customer Relationship Management*) sama pentingnya, karena Manajemen Kerelasian Pelanggan merupakan strategi dalam mendapatkan, menjaga dan memilih rekan / partner secara selektif menjalin hubungan baik

dengan pihak SMA dengan klaster terbaik dan menjalin hubungan kerelasian dengan pihak perusahaan dengan menjalin MOU untuk menciptakan nilai yang unggul untuk perguruan tinggi dalam penyalarasan kurikulum. Hal ini belum disikapi secara efektif oleh Universitas Widyatama, terlihat masih kurangnya menjalin hubungan Manajemen Kerelasian Pelanggan dan MOU hanya dengan SMA klaster bawah saja yang sudah menerapkan Manajemen Kerelasian Pelanggan ini. Hasil akhir dari tujuan Manajemen Kerelasian Pelanggan bagi perguruan tinggi ini adalah menciptakan *asset* perusahaan yang unik, yang disebut dengan *a marketing network*, hal ini melibatkan SMA, perusahaan dan dengan siapa perusahaan membangun kerelasian yang saling menguntungkan (Kotler and Keller, 2012:18).

Citra perguruan tinggi bisa menjadi payung bagi jasa pendidikan yang dibangun dengan investasi waktu dan biaya yang besar. Ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik atas penggunaan berbagai produk dan dampak dari pelaksanaan marketing mix, maka konsumen akan mempunyai citra yang positif atas perusahaan tersebut. Menurut Gregory dan Jack (2011:63), citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak atau dari pengaruh eksternal lainnya.

## 2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Jasa

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180), Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2012:56) yang dialih bahasakan oleh Molan, terdapat sepuluh dimensi yang dapat disederhanakan menjadi lima dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) dan *tangibles* (produk-produk fisik).

### Manajemen Kerelasian

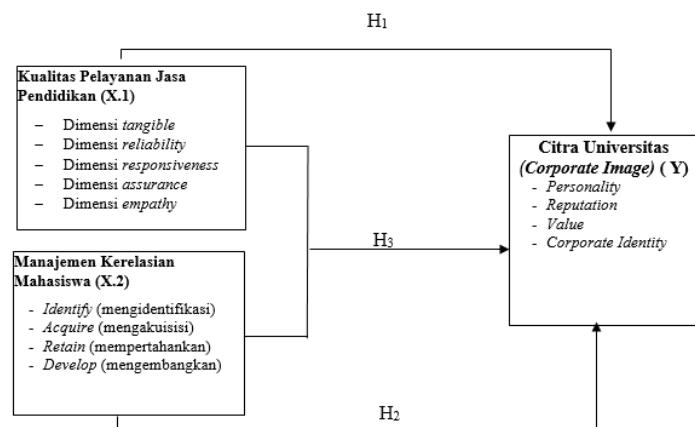
Menurut Kotler dan Keller 2014:137), *Don Peppers and Martha Rogers outline a four-step framework for one to one marketing that can be adapted to CRM marketing as follows: Identify your prospects and customers, differentiate customers in terms of their needs*

*and their value your company, interact with individual customers to improve your knowledge about their individual needs and to build stronger relationships, customize products, services, and messages to each customer.* Menurut Kotler dan Keller (2012:137), terdapat empat dimensi yang digunakan untuk mengukur manajemen kerelasian, yaitu *identify* (mengidentifikasi), *acquire* (mengakuisisi), *retain* (mempertahankan) dan *develop* (mengembangkan).

### Citra Universitas

Menurut Gregory dan Jack (2011:63), citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak atau dari pengaruh eksternal lainnya. Menurul Koller dan Keller (2012:274), informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen, yaitu kepribadian, reputasi, nilai dan identitas perusahaan.

**Gambar 1. Paradigma Penelitian**



### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paradigma yang telah diuraikan dan dikemukakan sebelumnya, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

#### Hipotesis 1

$H_0$  : Tidak Terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap Citra Universitas Widyatama

$H_1$  : Terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap Citra Universitas Widyatama

#### Hipotesis 2

$H_0$  : Tidak terdapat Pengaruh yang signifikan Manajemen Kerelasian Mahasiswa terhadap Citra Universitas Widyatama

$H_2$  : Terdapat Pengaruh yang signifikan Manajemen Kerelasian Mahasiswa terhadap Citra Universitas Widyatama.

### Hipotesis 3

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dan Manajemen Kerelasian Mahasiswa terhadap Citra Universitas Widyatama.

$H_3$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dan Manajemen Kerelasian Mahasiswa terhadap Citra Universitas Widyatama.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat verifikatif dan deskriptif, karena penelitian ini memberikan gambaran terhadap fenomena dan juga menerangkan pengaruh, hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian deksriptif yang dilakukan terhadap variabel mandiri, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang variabel penelitian :**Kualitas Jasa pendidikan tinggi, Manajemen Kerelasian Mahasiswa dan Citra Universitas Widyatama.** Penelitian verifikatif yang dilakukan dengan menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data dilapangan guna menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey* karena penelitian ini menggambarkan hubungan kausal dengan cara menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya antara variabel Kualitas jasa Pendidikan dan Manajemen Kerelasian sebagai variabel independen dengan Citra Universitas sebagai variabel dependen. Informasi ini dikumpulkan langsung dari lapangan untuk mengetahui pendapat dari responden terhadap objek yang sedang diteliti.

### Populasi dan Sampel

Dalam setiap penelitian, populasi yang dipilih erat kaitannya dengan masalah yang ingin dipelajari. Seluruh mahasiswa aktif Universitas Widyatama angkatan 2011, 2012, 2013, 2014 dan 2015 terdapat 6667 mahasiswa.

Sehingga populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Widyatama yang berjumlah 6667 mahasiswa.

Ukuran sampel ditentukan dengan memperhatikan teknik analisis yang digunakan dalam uji hipotesis yang menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*). Menurut Hair (2010:102), menyatakan tidak ada kriteria tunggal untuk menentukan ukuran sampel (*sample size*) dalam SEM, namun perlu diperhatikan rasio sampel terhadap parameter. Oleh karena itu, besar sampel minimum sedikitnya adalah 5 (lima) responden tiap parameter yang diukur, dan lebih baik bila mencapai rasio 10 (sepuluh) responden dari tiap parameter. Dalam menggunakan analisis AMOS ukuran sampel agar memenuhi prosedur estimasi yang umum, yakni *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) adalah antara 100 sampai dengan 150 responden, dimana jumlah sampel kurang dari 50 (lima puluh) responden tidak direkomendasikan. Akan tetapi direkomendasikan besar sampel adalah antara 100 sampai dengan 200 responden. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 39 parameter sehingga jumlah sampel yang diambil adalah  $39 \times 5 = 197$  orang untuk setiap objek. Karena di dalam penelitian ini terdapat 1 objek penelitian maka jumlah seluruh responden adalah  $197 \times 1 = 197$  orang. Untuk menghindari kesalahan dalam pengolahan data maka responden ditambah sebanyak 20% menjadi 235 orang.

### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Hasil pengujian, menunjukkan besarnya nilai loading faktor pada lima indikator variabel Kualitas Jasa Pendidikan ada lima, indikator yang memiliki nilai di atas 0,5 yaitu X1\_1, X1\_2, X1\_3, dan X1\_4, langkah selanjutnya melakukan pengujian ulang untuk mengukur variabel Kualitas Jasa Pendidikan.

Hasil pengujian menunjukkan besarnya nilai loading faktor pada empat indikator variabel Kerelasian Mahasiswa ada empat, indikator yang memiliki nilai di atas 0,5 yaitu X2\_2, X2\_3, dan X2\_4, langkah selanjutnya melakukan pengujian ulang untuk mengukur variabel Kerelasian Mahasiswa.

Hasil pengujian seperti yang disajikan dalam gambar 4.42, menunjukkan besarnya nilai loading faktor pada empat indikator

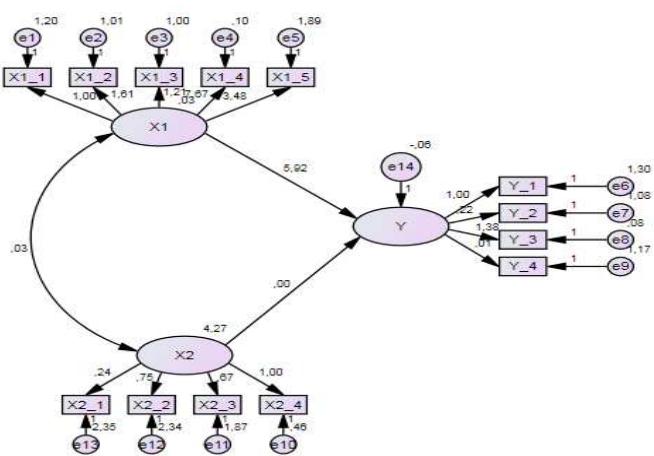
variabel Citra Universitas Widyatama ada empat, semua indikator memiliki nilai di atas 0,5, langkah selanjutnya melakukan pengujian ulang untuk mengukur variabel Kerelasian Mahasiswa.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil uji realibilitas untuk masing-masing variabel laten, yaitu X1 sebesar 0.93, X2 sebesar 0.78 dan Y sebesar 1 setiap variabel memiliki hasil realibilitas diatas 0.7 maka masih dapat dikatakan reliabel.

### Uji Kelayakan Model

Tahap pengujian kedua, melakukan uji kelayakan dengan pengujian GFO yang



bertujuan untuk mengetahui seberapa fit model dalam penelitian yang diperoleh, sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

**Gambar 2. Model Awal Penelitian**

Berdasarkan output path diagram tersebut maka dibuat rangkuman hasil pengujian GOF yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Hasil Pengujian GFO Model Awal**

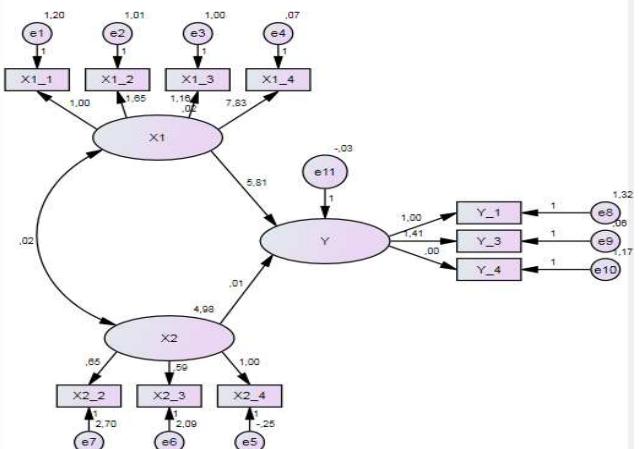
Goodness of fit (GOF) Index	Cut-off Value	Nilai Model penelitian	Keterangan
Chi-square	Semakin kecil, semakin baik	1424.050	
CMIN\DF	< 2.0	22.969	Poor fit
P (probabilitas)	>0.05	0.000	Poor fit
RMSEA	> 0.08	0.306	Poor fit
GFI	>0.90	0.615	Good fit
TLI	>0.95	0.333	Good fit

Berdasarkan tabel diatas hasil uji GOF menunjukkan bahwa model tidak fit dengan data penelitian. Penghapusan indikator yang memiliki *factor loading* <0.5 dapat dilakukan untuk membuat hasil penelitian GOF menjadi lebih baik. Model awal penelitian menunjukkan

bahwa indikator X1 yaitu X1\_5, indikator X2 yaitu X2\_1 dan indikator Y yaitu Y\_2 memiliki nilai loading faktor dibawah <0.5 selanjutnya, ke tiga indikator tersebut harus dihapus. Berikut hasil path diagram baru yaitu sebagai berikut:

**Gambar 3. Model Setelah Penghapusan**

Berdasarkan output path diagram tersebut maka dibuat rangkuman hasil



pengujian GOF yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3. Hasil Pengujian GFO Setelah Penghapusan**

Goodness of fit (GOF) Index	Cut-off Value	Nilai Model penelitian	Keterangan
Chi-square	Semakin kecil, semakin baik	361.609	
CMIN\DF	< 2.0	11.300	Poor fit
P (probabilitas)	>0.05	0.0000	Poor fit
RMSEA	> 0.08	0.210	Poor fit
GFI	>0.90	0.799	Good fit
TLI	>0.95	0.687	Good fit

Dari hasil uji GOF menunjukkan bahwa model jauh lebih baik setelah dilakukan estimasi ulang dengan menghapus beberapa indikator yang memiliki loading <0.5.

### Estimasi Model Uji Hipotesis Penelitian

Berikut hasil uji hipotesis pengaruh X1 dan X2 terhadap Y yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. Regression Weights**

Model	Estimate	S.E.	C.R.	P
Y <--- X1	5,806	2,674	2,171	,030
Y <--- X2	,007	,006	1,126	,260
X1_1 <--- X1	1,000			
X1_2 <--- X1	1,655	,859	1,927	,054
X1_3 <--- X1	1,161	,670	1,732	,083

Model	Estimate	S.E.	C.R.	P
X1_4 <--- X1	7,833	3,558	2,201	,028
X2_4 <--- X2	1,000			
X2_3 <--- X2	,587	,062	9,397	***
X2_2 <--- X2	,646	,071	9,086	***
Y_1 <--- Y	1,000			
Y_3 <--- Y	1,406	,119	11,807	***
Y_4 <--- Y	-,002	,079	-,028	,978

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dibuat rangkuman hasil pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Koefesien jalur kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y) sebesar 5,806, sedangkan berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil C.R. sebesar 2.171 diatas 1.96 dan  $p-value$  didapatkan hasil sebesar  $0.030 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Universitas Widyatama (Y).
2. Koefesien jalur manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y) sebesar ,007, sedangkan berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil C.R. sebesar 1,126 dibawah 1.96 dan  $p-value$  didapatkan hasil sebesar  $0.260 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Universitas Widyatama (Y).

Selanjutnya dilakukan pengujian secara simultan, dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, terhadap hipotesis yang telah ditentukan sebagai berikut :

H0:  $\beta = 0$ ; Kualitas jasa pendidikan dan manajemen kerelasian mahasiswa secara simultan tidak berpengaruh terhadap citra Universitas Widyatama.

H1:  $\beta \neq 0$ ; Kualitas jasa pendidikan dan manajemen kerelasian mahasiswa secara simultan berpengaruh terhadap citra Universitas Widyatama.

Statistik Uji :

$$F = \frac{(n-k-1)(R^2)}{k(1-R^2)} = \frac{(235-2-1)(0.342)}{2(1-0.342)} = 60.291$$

Dengan  $\alpha = 5\%$  dan  $df_1 = k = 2$ ,  $df_2 = n-k-1 = 235-2-1 = 122$  diperoleh nilai F tabel sebesar  $\pm 3,04$ .

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 60,291. Karena nilai F hitung

(60,291)  $>$  F tabel (3,04), maka H0 ditolak, yang berarti kualitas jasa pendidikan dan manajemen kerelasian mahasiswa secara simultan berpengaruh terhadap citra universitas Widyatama Bandung.

Pengaruh bersama-sama kualitas jasa pendidikan dan manajemen kerelasian mahasiswa terhadap citra universitas ditunjukkan oleh nilai R square ( $R^2$ ), nilai R square  $0,3429$  menunjukkan kontribusi/pengaruh kualitas jasa pendidikan ( $\xi_1$ ) dan manajemen kerelasian mahasiswa ( $\xi_2$ ) terhadap citra universitas ( $\eta_1$ ) sebesar 34,29%, sisanya sebesar 65,71% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

#### Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Jasa Pendidikan ( $X_1$ ) dan Manajemen Kerelasian Mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap Citra Universitas Widyatama (Y)

Berikut ini disajikan mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) dan manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Jasa Pendidikan ( $X_1$ ) dan Manajemen Kerelasian Mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap Citra Universitas Widyatama (Y)**

Variab	Koefisien Jalur	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung		Total Pengaruh
			X1	X2	
$X_1$	5.806	33.71	0.29	-	34.00
$X_2$	0.007	0.000049	-	0.29	0.29
<b>Pengaruh Total</b>					<b>34.29%</b>

Dari tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Total pengaruh kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y) adalah sebesar 34.00%.
2. Total pengaruh manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y) sebesar 0.29%.
3. Total pengaruh kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) dan manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap citra Universitas Widyatama (Y) sebesar 34.29%.

Sehingga total pengaruh Kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) dan manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) terhadap citra universitas (Y) adalah sebesar 34.29%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra universitas dipengaruhi oleh kualitas jasa pendidikan dan manajemen kerelasian mahasiswa. Hal ini bisa diakibatkan oleh kualitas jasa pendidikan yang

baik mengenai Daya tanggap Keterampilan tenaga adminitrasi dalam melayani mahasiswa dengan baik, Kehandalan Dosen Universitas Widyatama datang tepat pada waktunya ketika mengajar serta dianggap memiliki Kepedulian dosen terhadap kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan. Manfaat hasil penelitian ini adalah Univeritas Widyatama dapat meningkatkan citra perusahaan terutama dengan menginformasikan manfaat jasa pendidikan yang akan didapat oleh mahasiswa.

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mahasiswa Universitas Widyatama memiliki tanggapan bahwa kualitas jasa pendidikan Universitas Widyatama dapat disimpulkan baik, hal ini dikarenakan Universitas Widyatama memiliki Keterampilan tenaga adminitrasi dalam melayani mahasiswa dengan baik, Dosen Universitas Widyatama datang tepat pada waktunya ketika mengajar, dosen peduli terhadap kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan serta Universitas memberikan jaminan materi perkuliahan yang diberikan dosen diperkuliahan sesuai dengan SAP sehingga membuat mahasiswa Universitas Widyatama memiliki IPK rata-rata diatas 2.51 – 3.00, hal ini secara langsung dapat meningkatkan terhadap citra Universitas Widyatama. Sementara tidak terbentuknya manajemen kerelasian mahasiswa terhadap citra universitas diakibatkan oleh kurangnya informasi yang di terima mahasiswa serta sulitnya mengakses melalui *website*.
2. Pengaruh kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) dan manajemen kerelasian mahasiswa ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara simultan terhadap citra universitas widyatama ( $Y$ ).
3. Kualitas jasa pendidikan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra Universitas Widyatama ( $Y$ ) sebesar 34.00% sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6. REFERENSI

- Gregory, R.J., dan Jack G.W. (2011). *Pemasaran Ritel (Edisi Kesebelas)*.  
Hair, J.F. (2010). *Multivariate Data Analysis. 7th edition*. New jersey: Pearson Prentice Hall.  
<http://ban-pt-universitas.blogspot.co.id/2015/02/daftar-universitas-terbaik-di-bandung-jabar.html>  
Kotler, P., dan Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.  
Kotler, P., dan Keller, K.L. (2014). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga  
Tjiptono, F., dan Gregorius C. (2011). *Service, Quality and Satisfaction, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.